

# **”Mun pitää ymmärtää, koska mä oon sairaanhoitaja.”**

Suomea toisena kielenä puhuvien sairaanhoitaja- ja  
sosionomiopiskelijoiden kohteliaisuuskäsitykset

Pro gradu -tutkielma

Maija Penttilä

Helsingin yliopiston

suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja

pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos

Kesäkuu 2017



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos	
Tekijä – Författare – Author Maija Penttilä			
Työn nimi – Arbetets titel – Title ”Mun pitää ymmärtää, koska mä oon sairaanhoitaja.” Suomea toisena kielenä puhuvien sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden kohteliaisuuskäsitykset.			
Oppiaine – Läroämne – Subject suomen kieli			
Työn laji – Arbetets art – Level pro gradu -tutkielma		Aika – Datum – Month and year kesäkuu 2017	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 68 + 6 liitesivua
Tiivistelmä – Referat – Abstract Tutkielmassa käsitellään suomea toisena kielenä puhuvien sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden kohteliaisuuskäsityksiä. Erilaisista kielelliseen kohteliaisuuteen liittyvistä ilmiöistä perehdytään tarkemmin opiskelijoiden puhuttelua koskeviin käsityksiin. Näkökulma on erityisesti työtilanteissa käytettävässä kielessä. Tutkimus on osa Helsingin yliopiston ”Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos” -hanketta.  Tutkimuksen aineistona on kolme fokusryhmähaastattelua, jotka toteutettiin syksyllä 2016. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa hyödynnettiin avointen kysymysten lisäksi discourse completion test -menetelmää. Haastateltavat opiskelivat haastatteluhetkenä kolmessa eri pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulussa joko sairaanhoitajan tai sosionomin koulutusohjelmassa. Kaikkien haastateltavien ensikieli on jokin muu kuin suomi, eikä kukaan heistä ole syntynyt Suomessa. Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on kieliassenteiden ja kulttuurienvälisen kohteliaisuuden tutkimus. Aineiston käsittelyssä hyödynnetään diskurssianalyysin periaatteita.  Haastateltujen opiskelijoiden mielestä suomen kielessä kohteliaisuutta ilmaistaan käyttämällä konditionaalimuotoa, vaihtoehtokysymystä ja teitittelyä. Epäkohteliaana opiskelijat pitävät kielteistä imperatiivimuotoa. Opiskelijat kokevat vaikeana teitittelyn käytön, sillä heidän mukaansa suomen kursseilla keskitytään enemmän sinutteluun. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kohteliaisuus on osa opiskelijoiden ammatillista kielenkäyttöä. Opiskelijoilla on useita strategioita puhutteluvalinnassa, ja he pystyvät vaihtamaan puhuttelua tilanteen mukaan.  Tämän tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää hoitoalan suomi toisena kielenä -opetuksen suunnittelussa. Suomea toisena kielenä puhuvien kohteliaisuuskäsityksiä ei ole aiemmin juuri tutkittu, joten aiheen jatkotutkimusmahdollisuudet ovat laajat. Mahdollinen jatkotutkimus voisi tarkastella esimerkiksi hoitotyön todellisia kielenkäyttötilanteita ja niiden kohteliaisuutta.			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords kohteliaisuus, puhuttelu, kieliassenteet, suomi toisena kielenä			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitoksen Muoto-opin arkisto			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Puhuttelun ja kohteliaisuuden tutkimuksesta .....	2
2.1 Puhuttelu suomen kielessä .....	2
2.2 Kohteliaisuus ja puhuttelu.....	4
2.3 Kieliasenteiden tutkimus.....	6
3 Metodi ja aineisto .....	8
3.1 Fokusryhmähaastattelu .....	8
3.2 Haastattelun toteutus .....	9
3.3 Aineisto ja haastateltavien taustatiedot .....	11
3.4 Aineiston analyysi.....	13
4 Suomen kielen kohteliaisuuteen liittyvät käsitykset ja asenteet .....	14
4.1 Käsitykset suomen kielen kohteliaista ja epäkohteliaista muodoista .....	15
4.2 Käsitykset suomalaisten kohteliaisuuskäytännöistä.....	23
4.3 Kohteliaisuusohjeet ja muilta saatu palaute .....	30
4.4 Yhteenvetoa .....	35
5 Puhuttelua koskevat käsitykset ja asenteet.....	36
5.1 Teitittely .....	38
5.2 Sinuttelu .....	44
5.3 Etunimen käyttö .....	48
5.4 <i>Rouva, kulta</i> ja muut puhuttelusanat .....	51
5.5 Yhteenvetoa .....	57
6 Lopuksi.....	58
Lähteet.....	62

**Liite 1.** Haastattelujen runko

**Liite 2.** Litterointimerkit

## 1 Johdanto

Kohteliaisuus kielellisenä ilmiönä herättää ajatuksia aivan tavallisissakin kielenpuhujissa. Rosa Meriläisen (2017) kolumni ”Suomessa normaali kohteliaisuus on epänormaalia – auttamisen yhteydessä teittely voi loukata puliukon kunniaa” keräsi Helsingin Sanomien verkkosivuilla jo muutamassa tunnissa paljon kommentteja puhuttelusta. Kommenteissa lukijat kuvailevat teittelyä muun muassa ”typeräksi tavaksi” ja toisaalta ”upeaksi ja hienoksi”. Sinuttelua taas luonnehditaan ”arvokkaaksi asiaksi”, mutta sinuttelua ilman lupaa ”tapojen halveksunnaksi”. Kohteliaan puhuttelun määrittely ei siis ole aivan yksinkertaista, sillä kielenpuhujat itsekään eivät ole asiasta yksimielisiä.

Tutkin tässä pro gradu -tutkielmassa suomea toisena kielenä puhuvien sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden kohteliaisuuskäsityksiä ja puhutteluasenteita. Näkökulmani on erityisesti hoitotyössä käytettävässä kielessä. Tutkimus on osa Helsingin yliopiston ”Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos” -hanketta.

Tutkittaviksi valikoituivat sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden kieliasteet, koska aiempaa tutkimusta tämän kohderyhmän asenteista ei juuri ole. Sairaanhoitajan ja sosionomin ammateissa vuorovaikutus on tärkeä osa työtä. Hoitoalalla täytyy viestiä erilaisissa tilanteissa niin potilaiden, omaisten kuin kollegoidenkin kanssa. Kohteliaisuus on tärkeä osa onnistunutta vuorovaikutusta, ja tämä tulisi ottaa huomioon myös hoitotyön koulutuksessa. Esimerkiksi Metropolia Ammattikorkeakoulun laatimassa ammatillisessa S2-viitekehyksessä on nostettu esiin sekä sairaanhoitajan että sosionomin kohdalla viestinnän erityispiirteissä kohteliaisuuden ilmaiseminen, josta erikseen mainitaan sinuttelu ja teittely (Komppa ym. 2014: 29, 33).

Haluan tässä tutkielmassa selvittää, mitä mieltä opiskelijat itse ovat suomen kielen kohteliaisuudesta ja erityisesti puhuttelusta. Opiskelijoiden käsityksistä ja asenteista saatavaa tietoa voi hyödyntää esimerkiksi hoitoalan S2-opetuksessa. Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- Millaisin keinoin opiskelijoiden mielestä suomen kielessä osoitetaan kohteliaisuutta?
- Millaiset asiat opiskelijat kokevat helpoiksi tai vaikeiksi pyrkiessään olemaan kohteliaita suomen kielellä?
- Miten opiskelijat mielestään puhuttelevat potilaita?

- Mitkä asiat opiskelijoiden mielestä vaikuttavat sopivan puhuttelutavan valintaan?  
Vastauksia tutkimuskysymyksiin etsin aineistosta, joka koostuu sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden ryhmähaastatteluista. Aineisto on kerätty kolmesta eri pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulusta syksyllä 2016.

Tarkastelen ensin luvussa 2 puhuttelun ja kohteliaisuuden tutkimusta. Luvussa 3 esittelen käyttämäni metodin ja tutkimuksen aineiston. Luvuissa 4 ja 5 analysoin aineistoani ensisijaisesti laadullisin keinoin. Luvussa 4 kerron opiskelijoiden suomen kielen kohteliaisuuteen liittyvistä käsityksistä yleisemmin, kun taas luvussa 5 syvennyn tarkemmin opiskelijoiden puhutteluasenteisiin. Lopuksi luvussa 6 vedän yhteen johtopäätöksiä ja pohdin jatkotutkimusmahdollisuuksia.

## **2 Puhuttelun ja kohteliaisuuden tutkimuksesta**

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen. Alaluvussa 2.1 kerron suomen kielen puhuttelusta ilmiönä sekä aiemmasta suomen kieltä koskevasta puhuttelututkimuksesta. Alaluvussa 2.2 avaan kielellisen kohteliaisuuden ja puhuttelun välistä yhteyttä ja lopuksi alaluvussa 2.3 esittelen kieliasennetutkimusta.

### **2.1 Puhuttelu suomen kielessä**

Puhuttelulla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa niitä kielellisiä keinoja, joilla osoitetaan, kenelle puhe on suunnattu. Puhuttelututkimus tarkastelee puhuttelua autenttisissa vuorovaikutustilanteissa sekä puhutteluun liittyviä käsityksiä. Puhuttelua tutkitaan autenttisten aineistojen lisäksi myös esimerkiksi kirjallisuudessa ja elokuvissa (Isosävi – Lappalainen 2015b: 14–15.) Sosiolingvistikissa puhuttelututkimuksessa tarkastellaan erilaisten muuttujien, kuten iän ja sukupuolen, vaikutusta puhutteluun. Tutkimuksissa kiinnitetään huomiota myös kansalliseen tai kieliyhteisön sisäiseen vaihteluun puhuttelussa (Clyne – Norrby – Warren 2009: 16–17.)

Eri kielissä käytetään puhuttelun ilmaisuun melko lailla samoja keinoja, joita ovat esimerkiksi puhuttelusanat, pronominit ja erilaiset päätteet. Puhuttelusanoina voidaan käyttää esimerkiksi nimeä (*Liisa*), titteliä (*presidentti*, *rouva*) tai hellittelynimeä (*rakas*). Suomessa yhteen puhuteltavaan on mahdollista viitata kahdella eri puhuttelupronominilla. Tuttavallisempaa on viitata vastaanottajaan *sinä*-pronominilla, ja

muodollisempi vaikutelma taas syntyy *te*-pronominin käytöstä. Pronominin voi myös jättää pois, jolloin sinuttelu tai teitittely käy ilmi verbimuodosta (*puhut, puhutte*). (Isosävi – Lappalainen 2015b: 11–12.) Sananloppuisista päätteistä voi verbin persoonapäätteen lisäksi puhuttelua ilmaista myös substantiiviin liittyvällä possessiivisuffiksilla (*takkisi, takkinne*).

Puhuttelutavan valintaan vaikuttavat muun muassa puhujan ja puhuteltavan ikä, arvo ja sosiaalinen asema, puhuteltavan tuttuus tai vieraus sekä puhetilanteen luonne (Paunonen 2010: 325). Esimerkiksi teitittelemällä voi ilmaista puhujien välistä sosiaalista etäisyyttä (Larjavaara 1999). Aina puhuteltavaan ei tarvitse viitata suoraan. Vastaanottajan suoraa puhuttelua voi kiertää esimerkiksi viittaamalla tämän sijaintiin (esim. *Mitäs sinne sais olla?*) tai käyttämällä nollapersoonaista ilmausta (esim. *Sitten voi näppäillä tunnusluvun.*) (Yli-Vakkuri 2005: 191; Lappalainen 2015: 83.)

Suomen kielen puhuttelusta on tehty paljon kyselytutkimuksia, joissa selvitetään, mitä ihmiset ajattelevat puhuttelusta ja miten he luulevat puhuttelevansa. Merkittävä puhutteluasenteita koskeva aineisto kerättiin vuonna 1976, jolloin laajasti levinneen lomakekyselyn vastauksista poimittiin tutkimuksen aineistoon noin 11 000 vastausta. Tutkimuksen mukaan kolme neljästä vastaajasta kertoi teitittelevänsä itselleen tuntematonta henkilöä. Mitä vanhemmasta vastaajasta on ollut kyse, sitä tavallisempaa on ollut myös lähiomaisten teitittely. (Paunonen 2010: 338, 345–346.) Tutkimuksen tuloksiin tulee kuitenkin suhtautua pienellä varauksella: osallistujista kolme neljäsosaa oli alle 30-vuotiaita (mas. 343). Tuloksia voi myös pitää jo osittain vanhentuneina. Uudempia suomen puhuttelua koskevia kyselytutkimuksia on toteutettu 1990-luvun lopulla ja 2000-luvulla. Petersonin (2003: 53, 222) tutkimuksessa suullisesti haastateltujen 68 helsinkiläisen vastauksissa teitittelyn käyttö on harvinaista, ja teitittelemällä puhutellaankin vain tuntemattomia. Myös Noponen (1999) on kyselytutkimuksia vertaillen huomannut opiskelijoiden teitittelyn vähentyneen 1980-luvulta 1990-luvulle tultaessa, sen sijaan työelämässä olevat kertovat teitittelevänsä opiskelijoita enemmän. Vuonna 2013 toteutetun kyselytutkimuksen mukaan teitittelylle löytyy yhä käyttöä varsinkin asiakaspalvelutilanteissa (Lappalainen 2015: 81).

Todellista suomen kielen puhuttelua on tutkittu muun muassa Kelan ja R-kioskin autenttisista asiointitilanteista. Kioskilla, jossa asiointitilanteet ovat lyhyitä ja käytetään kiteytyneitä fraaseja, teitittely ei ole yleistä (Lappalainen 2009: 80). Kelan asioinneissa vaihtelua taas on enemmän: alle 40-vuotiaita yleensä sinutellaan ja yli 60-vuotiaita

teititellään. Näiden kahden ikäryhmän väliin sijoittuvia keski-ikäisiä sekä sinutellaan että teititellään. Puhutteluvalintaan vaikuttavat asiakkaan iän lisäksi virkailijan ikä, puhujien keskinäinen tuttuus, käsiteltävän asian luonne sekä asiointitilanteen ilmapiiri. Teitittelemällä Kelan virkailija voi korostaa osallistujien institutionaalisia rooleja. (Lappalainen 2006: 278.) Samoin on havaittu myös toimittajien rakentavan osallistujien institutionaalisia rooleja: toimittajat teitittelevät televisiokeskustelussa presidenttiehdokkaita, jotka kuitenkin sinuttelevat toisiaan (Nuolijärvi – Tiittula 2001: 586).

Myös sairaanhoitajan ja potilaan tai sosionomin ja asiakkaan välinen keskustelu edustaa institutionaalista keskustelua. Institutionaaliselle vuorovaikutukselle on tyypillistä, että sen osapuolet suhteuttavat toimintaansa erilaisiin rooleihin, kuten ammattilaisen ja asiakkaan rooleihin. Institutionaalisen ja arkikeskustelun erona on myös se, että institutionaalisten tilanteiden vuorovaikutus ja kieli on erikseen opittava. (Raevaara – Ruusuvuori – Haakana 2001.) Institutionaalisen keskustelun puhuttelua on tarkastellut myös Hakamäki (2017) pro gradussaan, jossa tutkitaan apteekin reseptitiskillä tapahtuvaa vuorovaikutusta asiakkaan ja farmasistin välillä. Apteekkikeskusteluissa farmasisti puhuttelee asiakasta yleensä epäsuorasti passiivimuotoja tai nollapersoonaa hyödyntäen. Suoran puhuttelun tyypillisin muoto on teitittely ilman persoonapronominia. (Mts. 71–72.)

Sinuttelun ja teitittelyn lisäksi myös suomen kielen puhuttelusanojen käyttöä on tutkittu. Puhuttelusanojen käyttö ei ole suomessa yhtä yleistä kuin monissa muissa Euroopan kielissä, ja varsinkin asiakaspalvelutilanteissa ne ovat harvinaisia (Lappalainen 2015: 85–86). Myös Seppäsen (1989: 213) tutkimissa pienryhmäkeskusteluissa nimen tai puhuttelusanan käyttö on vähäistä. Nimeltä puhuttelu voi vaikuttaa voimakkaasti keskustelun kulkuun, ja yleensä suora nimipuhuttelu velvoittaa puhutellun reagoimaan (mas. 217). Kahvilassa asiakkaan etunimen käyttöä pidetään Internet-kommenttien ja haastattelujen perusteella toisaalta ystävällisenä palveluna, mutta osa taas kokee sen liian tuttavallisena tai jopa tunkeilevana (Isosävi – Lappalainen 2015a: 112).

## 2.2 Kohteliaisuus ja puhuttelu

Tunnetuimpia kohteliaisuusteorioita on Brownin ja Levinsonin (1987 [1978]) teoria, joka perustuu kasvojen eli julkisen minäkuvan suojeluun. Kasvoja pyritään keskustelussa

suojelemaan niitä uhkaavilta tilanteilta. Leech (2014: 3) määrittelee kohteliaana olemisen sellaiseksi puheeksi tai käytökseksi, joka antaa arvostusta oman itsen sijaan toiselle, tyypillisesti keskustelukumppanina olevalle, henkilölle. Wattsin (2003: 19) mukaan kohteliaasta tai epäkohteliaasta on sellainen kielellinen käytös, joka ylittää tilanteeseen sopivan eli odotusten mukaisen käytöksen (*politic behaviour*) ja on jollain tavalla silmiinpistävää. Nykyisen kohteliaisuustutkimuksen mukaan kohteliaisuus on kontekstisidonnaista, ja kohteliaisuuden kannalta olennaista on se, kuinka kuuliija tulkitsee puhujan vuoron (Tanner 2012: 148).

Monisyydenä ilmiönä pidettävän kohteliaisuuden teoriaa voi kuitenkin edelleen pitää melko keskeneräisenä, eivätkä kohteliaisuuden tutkijat ole yksimielisiä tutkimuksen teoreettisista lähtökohdista (Leech 2014: 28–29; Watts 2003: 9–10). Esimerkiksi S2-oppikirjojen kohteliaisuutta tutkinut Tanner (2012) on ratkaissut kohteliaisuuden määrittelyn ongelman vertaamalla oppikirjadialogien pyyntöjä tietoon autenttisista vuorovaikutustilanteista. En pyri tässä tutkimuksessa määrittelemään sitä, vastaavatko haastateltavien käsitykset suomen kielen kohteliaisuudesta todellisuutta, vaan vertailen niitä aiempaan tutkimukseen ja heidän itse ehdottamiinsa kuvitteellisten potilaiden puhutteluihin.

Tässä tutkimuksessa näkökulma on kulttuurienvälisessä kohteliaisuudessa. Haughin (2010: 139) mukaan kulttuurienvälisen kohteliaisuuden (*intercultural politeness*) tutkimuksessa tarkastellaan erilaisista sosiokulttuurisista taustoista tulevien henkilöiden vuorovaikutuksessa ilmeneviä kohteliaisuusstrategioita. Nämä strategiat saattavat olla erilaisia kuin sellaisissa vuorovaikutustilanteissa, joiden osallistujilla on samantyyppinen kieli- ja kulttuuritausta (Piirainen-Marsh 1995: 51). Kuulijan tekemiin arvioihin toisen puhujan kohteliaisuudesta liittyvät myös tietyn sosiokulttuurisen ryhmän normatiiviset odotukset siitä, millaista käyttäytymistä pidetään tilanteeseen sopivana (Haugh 2010: 142). Koska en tässä tutkimuksessa tarkastele autenttista kulttuurienvälistä vuorovaikutusta, yritän selvittää, millaisia kohteliaisuusstrategioita haastateltavat omasta mielestään käyttävät toimiessaan suomenkielisessä työympäristössä.

Haughin ja Changin (2015: 393) mukaan tärkeä vaihe kielitaidon kehityksessä on tiedostaa erot ensikielen ja toisen kielen kohteliaisuusjärjestelmissä: näin kielenoppija voi alkaa tulkita ja tuottaa kohteliaisuuden ilmauksia toisella kielellä. Kulttuurienvälisen kohteliaisuuden ymmärtämiseen kuuluu kuitenkin muutakin kuin normatiiviset tavat pyytää, kehua tai kieltäytyä. Täytyy perehtyä myös siihen, kuinka ihmissuhteita



rakennetaan vuorovaikutuksessa. (Mas. 409.) Sairaanhoidajan ja sosionomin työssä potilas- tai asiakassuhteet voivat olla pitkiä, jolloin toimiva vuorovaikutus on tärkeässä asemassa työn sujuvuuden kannalta.

Puhuttelu liittyy tiiviisti kielelliseen kohteliaisuuteen. Puhuttelulla osoitetaan, neuvotellaan ja vakiinnutetaan sosiaalisia suhteita. Kuten kohteliaisuuteen ylipäänsä, myös puhutteluun vaikuttavat tietyn kieliyhteisön sosiokulttuuriset arvot. (Norrby – Wide 2015: 2, 5.) Vaikka esimerkiksi teitittelyä voi pitää muodollisempaan puhuttelumuotona kuin sinuttelua, niiden kohteliaisuutta on vaikeaa vertailla keskenään. Jos kohteliaisuus nähdään kontekstisidonnaisena, kielenkäyttö voi olla kohteliasta vasta tiettyjen sosiaalisten ehtojen täytyttyä (Isosävi – Lappalainen 2015b: 21). Tiettyyn vuorovaikutustilanteeseen sopivinta kohteliasta puhuttelutapaa on siis oikeastaan mahdotonta määritellä etukäteen. Puhuttelunormien puuttuessa moni kokee kohteliaan puhuttelun valinnan vaikeaksi (Lappalainen 2015: 100).

On myös mahdollista, että haastatteleman opiskeijat ovat muiden S2-oppijoiden kanssa puhuessaan luoneet omia normejaan siitä, mikä on sopiva tai kohtelias tapa puhutella potilaita. Hoitoalalla työskentelee paljon muita suomea toisena kielenä puhuvia, joiden kanssa haastatteleman opiskeijat ovat esimerkiksi harjoitteluissa olleet tekemissä. Kun vuorovaikutuksen osapuolet käyttävät jotakin yhteistä vierasta kieltä, he eivät saa samalla tavalla tukea kulttuurisista malleista ja yhteisön normeista kuin samaan kieliyhteisöön kuuluvat. Siksi he usein kehittävät yhdessä omia normejaan. (Kecskes 2015: 43.)

### 2.3 Kieliasenteiden tutkimus

Tämä tutkimus voidaan lukea kansanlingvististen asennetutkimusten joukkoon. Kieliasenteella tarkoitetaan ”varieteettien tai kielenilmiöiden sosiaalista arvottamista” (Vaattovaara 2009: 28). Kieliasenteita tutkitaan muun muassa kansanlingvistiikassa, jonka tutkijat tarkastelevat maallikon eli ei-lingvistin kielikäsitteitä (Mielikäinen – Palander 2014: 11). Kansanlingvistisessä tutkimuksessa suunnataan huomio puhujien kielitietoisuuteen ja selvitetään heidän näkemyksiään, arvostuksiaan ja oletuksiaan kielestä. Kansanlingvistinen tutkimus kattaa myös käsitykset kielen käytön vaihtelusta ja vaihtelun syistä. (Vaattovaara 2009: 29; Palander 2011: 12.) Koska *asenteissa* on kyse kielenpiirteiden arvottamisesta, käytän sen lisäksi termiä *käsitys*. *Käsitys* kuvaa

paremmin opiskelijoiden näkemyksiä esimerkiksi siitä, miten he ajattelevat puhuttelevansa muita ihmisiä. Tässä tutkimuksessa maallikon asemassa toimivat sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijat kertovat käsityksiään puhuttelusta ja muista suomen kielen kohteliaisuuteen liittyvistä ilmiöistä. Hyödynnän kieliasenteiden tutkimuksen suoraa lähestymistapaa (*direct approach*), jolle on tyypillistä pyytää informantteja kertomaan itse asenteistaan. Epäsuoraa lähestymistapaa (*indirect approach*) noudattavissa tutkimuksissa vastaajille ei kerrota kyseessä olevan asennetutkimus tai heille voidaan kertoa tutkimuksen kohteena olevan aivan muut asenteet kuin ne, joita tutkimuksessa todella tarkastellaan. (Garrett – Coupland – Williams 2003: 16–17.)

Vaikka tässä tutkimuksessa hyödynnetään kielitaidon arvioinnissa paljon käytettyä ja autenttisia vuorovaikutustilanteita jäljittelevää discourse completion test -menetelmää (ks. lukua 3.2), asennetutkimusten perusteella ei voida arvioida esimerkiksi tutkittavien puhutteluvalintoja aidoissa työtilanteissa. Raevaaran (2009: 312) mukaan kielenkäyttäjien mielikuvat kohteliaista tai epäkohteliaista ilmauksista eivät välttämättä vastaa sitä, miten todellisissa asiointitilanteissa toimitaan. Asenteet ja käyttäytyminen eivät välttämättä ole linjassa keskenään muun muassa siksi, että informantit voivat raportoida omien asenteidensa sijaan sosiaalisesti hyväksyttävämpiä asenteita (Garrett ym. 2003: 8). Siksi täytyy pitää mielessä, että tässä tutkimuksessa ei selvitetä opiskelijoiden todellista kielenkäyttöä, vaan heidän käsityksiään kohteliaisuuteen ja puhutteluun liittyen.

Eri kielten puhujien puhutteluasenteita vertaamalla on saatu tietoa yleisemmin puhuttelusta. Saksan, ranskan, ruotsin ja englannin kielen puhutteluasenteita tutkineet Clyne ym. (2009) listaavat tutkimuksensa pohjalta kuusi puhutteluun vaikuttavaa tekijää. Niiden mukaan puhutteluun vaikuttavat puhuteltavan tuttuus, aikuisuus, ikäero suhteessa puhujaan, yhteisen verkoston jäsenyys, sosiaalinen identifioituminen puhuteltavaan sekä puhuteltavan käyttämä puhuttelumuoto. Kaikki edellä mainitut tekijät riippuvat myös esimerkiksi kontekstuaalisista tekijöistä, kuten instituutiosta ja viestinnän välineestä. (Mts. 158.)

Aiemmin suomea toisena kielenä puhuvien puhutteluasenteita on pro gradussaan tutkinut Lepik (2016). Tutkimuksessa selvitetään Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäsityksiä. Tutkimuksessa hyödynnetään kuvia hypoteettisia asiakkaista, joita lomakekyselyyn vastanneiden virkailijoiden tuli puhutella.

Tutkimuksesta selviää, että tallinnalaiset virkailijat sinuttelevat hypoteettisia asiakkaita suomeksi huomattavasti enemmän kuin viroksi ja jopa useammin kuin helsinkiläiset virkailijat. (Lepik 2016.)

### 3 Metodi ja aineisto

Tässä luvussa esittelen tutkimuksessa käyttämäni metodin sekä aineiston. Alaluvussa 3.1 selitän käyttämäni fokusryhmähaastattelun käsitteen. Alaluvussa 3.2 käyn läpi haastattelun rakenteen ja alaluvussa 3.3 tutkimuksen aineistona olevan haastattelumateriaalin sekä haastateltavien taustatiedot. Alaluvussa 3.4 esittelen aineiston käsittelyssä käyttämäni diskurssianalyysin.

#### 3.1 Fokusryhmähaastattelu

Keräsin tutkimuksen aineiston fokusryhmähaastatteluissa (*focus group interview*). Fokusryhmähaastattelusta voidaan käyttää myös nimeä täsmäryhmähaastattelu (Hirsjärvi – Hurme 2008). Fokusryhmiä käytetään tyypillisesti mielipiteiden selvittämiseen, ja ne ovat kooltaan viidestä kymmeneen henkeä. Fokusryhmät sopivatkin hyvin kieliasenteiden tutkimukseen. Toteuttamissani haastatteluissa osallistujia oli normaaleista fokusryhmistä poiketen kerrallaan vain 2–4 henkilöä, mutta muuten haastattelut toimivat fokusryhmän periaatteiden mukaisesti. Fokusryhmän osallistujia yhdistää jokin piirre, joka liittyy heidät keskusteltavaan aiheeseen. Tässä tutkimuksessa yhdistävät piirteet ovat samanlainen opiskelutausta sekä se, että kaikki osallistujat puhuvat suomea toisena kielenä. Fokusryhmässä käytävässä keskustelussa on tarkoitus olla rento ilmapiiri, jotta se rohkaisee osallistujia kertomaan vapaasti näkemyksiään aiheesta. (Krueger – Casey 2015: 2.)

Ryhmähaastattelun etuna on muun muassa samanaikainen tiedonsaanti usealta eri haastateltavalta. Ryhmähaastattelussa voidaan myös selvittää haastateltavien kollektiivinen näkemys aiheesta, kuten tässä tapauksessa kohteliaasta tavasta puhua potilaalle tai asiakkaalle. (Hirsjärvi – Hurme 2008.) Tässä tutkimuksessa haastateltavilla olisi voinut olla kielitaidosta johtuvia vaikeuksia tuottaa vastaus itsenäisesti, jolloin ryhmän tuesta on saattanut olla apua.

Haastattelut olivat puolistrukturoituja. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa kysymykset ovat kaikille vastaajille samat, mutta vastaukset saa muotoilla omin sanoin (Eskola – Vastamäki 2010: 28). Eri määritelmien mukaan myös kysymysten järjestys ja niiden sananmuoto voivat hiukan vaihdella (Hirsjärvi – Hurme 2008: 47). Päädyin puolistrukturoituun haastatteluun, jotta eri ryhmien haastattelut olisivat keskenään vertailtavissa. Haastattelukysymysten järjestys ja muoto vaihtelivat toteuttamissani haastatteluissa sen mukaan, mitä asioita tutkittavat itse nostivat esille.

### 3.2 Haastattelun toteutus

Haastattelujen runko (ks. liitettä 1) koostuu kolmesta osasta. Ensin selvitettiin osallistujien taustatiedot, kuten koulutus, suomen opinnot ja työkokemus. Sen jälkeen oli kysymyksiä suomen kielen kohteliaisuudesta ja sen ilmaisusta yleisellä tasolla sekä kysymyksiä harjoitteluihin ja opintoihin liittyneistä puhuttelutilanteista. Lopuksi opiskelijoille näytettiin kuvia potilaista, joita heidän täytyi puhutella kuvitteellisissa työtilanteissa.\*

Sovelsin haastatteluissa discourse completion test -menetelmää (myöh. DCT), jota on käytetty erityisesti pragmaattisen kielitaidon arvioinnissa ja tutkimuksessa. Aiemmin samalla menetelmällä suomen kielen puhutteluasenteita on tutkinut Peterson (2010). Yksinkertainen versio menetelmän mukaisesta tehtävästä on kuvaus tilanteesta, johon vastaanottajan täytyy reagoida. Menetelmää on myös kritisoitu siitä, että se ohjaa tutkittavaa vastaamaan tilanteessa sen, mitä hän kuvittelee sanovansa, eikä sitä, mitä hän oikeassa tilanteessa sanoisi. (Roever 2014: 18–19.) Tässä tutkimuksessa vastausten kuvittelemisen ei ole ongelma, koska tutkin nimenomaan vastaajien asenteita ja käsityksiä eikä heidän todellista kielenkäyttöään. DCT on käytännöllinen menetelmä eri kulttuurien kohteliaisuuden tutkimuksessa, sillä sen avulla kerättyä aineistoa voi luotettavasti vertailla ja tehdä päätelmiä siitä, mikä on tiettyssä kulttuurissa tyypillistä tai hyväksyttävää käytöstä (Ogiermann 2009: 195).

Perinteisestä DCT-tutkimuksesta poiketen tässä tutkimuksessa tilannekuvaukset on yhdistetty kuviin henkilöistä, joille tilanteessa tulee puhua. Kuvan ja DCT-menetelmän

---

\* Haastatteluissa käyttämäni kuvat 1–6 olen saanut käyttööni Janica Manderbackalta (ent. Ypyä) ja Ramona Lepikiltä. He ovat käyttäneet kuvia omissa opinnäytetöissään (Ypyä 2014; Lepik 2016), jotka ovat osa Helsingin yliopiston ”Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos” -hanketta. Kuvien tutkimuskäyttöön on saatu lupa kuvissa esiintyviltä henkilöiltä.

yhdistelmää on toistaiseksi hyödynnetty suomen kielen tutkimuksessa melko vähän. Aiemmin samaa menetelmää on käyttänyt esimerkiksi Lepik (2016) pro gradussaan. Lepikin (2016) tutkimuksesta poiketen omat tutkittavani vastasivat kysymyksiin suullisesti pienryhmissä. Tämä on mahdollistanut vastausten pohtimisen yhdessä muiden tutkittavien kanssa, useiden eri vaihtoehtojen ehdottamisen sekä vastausten perustelemisen.

Kuvitteelliseksi potilaiksi valitsin seitsemän kuvaa eri-ikäisistä ja eri sukupuolta olevista henkilöistä. Kuvitteelliset potilaat on esitelty taulukossa 1. Taulukossa näkyvät tehtävänannot ovat tiivistyksiä haastateltaville esitetyistä kysymyksistä (ks. liitettä 1).

**Taulukko 1. Kuvitteelliset potilaat.**

Kuvan numero	Kuvaus potilaasta	Puhuttelun tehtävänanto
Kuva 1	nuori nainen	henkilötunnuksen kysyminen
Kuva 2	nuori mies	voinnin kysyminen
Kuva 3	vanha nainen	lääkityksestä kysyminen
Kuva 4	keski-ikäinen nainen	odottamaan pyytäminen
Kuva 5	keski-ikäinen mies	aggressiivisen potilaan odottamaan pyytäminen
Kuva 6	vanha mies	infopisteeseen ohjeistaminen
Kuva 7	pieni lapsi	itkevälle lapselle puhuminen

En itse tiedä kuvien henkilöiden tarkkaa ikää, mutta arvioin sen ulkoisen olemuksen perusteella. Tehtävänannot valitsin niin, että haastateltavien tulee kysyä potilailta tietoja (esim. *Miten kysyisitte kuvan henkilöltä hänen henkilötunnustaan?*), pyytää potilaita tekemään jotakin (esim. *Miten pyytäisitte kuvan henkilöä odottamaan käytävässä, ennen kuin hänet kutsutaan sisään?*) sekä ohjeistaa (esim. *Miten sanoisitte kuvan henkilölle, että hänen täytyy mennä hissillä kolmanteen kerrokseen ja ilmoittautua infopisteessä?*) ja rauhoitella (esim. *Mitä sanoisitte kuvan henkilölle, jos häntä alkaisi pelottaa ja hän alkaisi itkeä?*) kuvitteellisia potilaita. Kuvan 5 potilaan käytöstä kuvaillaan

tehtävänannossa aggressiiviseksi ja kuvan 7 potilas itkeväksi. Erilaisilla tehtävänannoilla pyrin saamaan tietoa haastateltavien käsityksistä puhuttelun tilanteisesta vaihtelusta.

### 3.3 Aineisto ja haastateltavien taustatiedot

Aineisto koostuu kolmesta fokusryhmähaastattelusta, jotka toteutin marras–joulukuussa 2016. Haastatteluihin osallistui kerrallaan 2–4 sosionomi- tai sairaanhoitajaopiskelijaa, jotka opiskelevat kolmessa eri pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulussa. Kaikki haastateltavat ovat naisia. En kysynyt haastateltavien tarkkaa ikää, mutta arvioin heidät noin 20–40-vuotiaiksi. Kunkin haastattelun kesto on 40–50 minuuttia, ja yhteensä aineistoa on noin 130 minuuttia. Taulukossa 2 esittelen haastateltavien kielitaidon ja heistä tässä tutkimuksessa käyttämäni peitenimet. Käytin haastatteluissa *ensikielen* sijaan termiä *äidinkieli*, sillä arvelin sen olevan haastateltaville tutumpi. Jatkossa käytän termejä synonyymisesti.

**Taulukko 2. Haastateltavien kielitaito.**

Nimi	Äidinkielet	Muu kielitaito (suomen lisäksi)
Mila	unkari	englanti, saksa, ruotsi, ranska
Kate	malaiji, iban	englanti, espanja
Sareh	persia	englanti, turkki, tanska
Nita	punjabi	englanti, hindi, urdu
Olga	venäjä	englanti
Maribel	tagalog	englanti
Katya	venäjä	englanti
Salma	nepali	englanti
Anastasia	venäjä	saksa

Kuten taulukosta 2 näkyy, haastateltavista kolme on äidinkieleltään venäjänkielisiä. Muilla kuudella on kaikilla eri äidinkieli. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat osaavat äidinkieltänsä lisäksi myös englantia, mikä on suomen lisäksi toinen heitä yhdistävä kieli.

Haasteltavista kaksi opiskelee sosionomiksi ja muut seitsemän sairaanhoitajaksi. Sosionomiopiskelijat Mila ja Kate suuntautuvat lastentarhanopettajiksi, joten he ovat suorittaneet opintoihin kuuluvat harjoittelut päiväkodissa ja koulussa. Muut haastateltavat ovat suorittaneet harjoittelunsa kotihoidossa, palvelukeskuksessa tai sairaalassa. Kate ja Mila sekä Sareh, Nita ja Olga opiskelevat englanninkielisissä koulutusohjelmissa. Maribel, Katya, Salma ja Anastasia puolestaan opiskelevat puolitoista vuotta kestävässä pätevyitymiskoulutuksessa, joka on tarkoitettu sellaisille opiskelijoille, joilla on jo ulkomailla suoritettu sairaanhoitajan tutkinto. Lisäksi Anastasia on opiskellut Suomessa lääketeknikoksi ja Katya lähihoitajaksi. Myös Nita kertoo opiskelleensa lähihoitajaksi Suomessa, mutta hän opiskeli tutkinnon englanniksi.

Haastateltavat ovat asuneet Suomessa parista vuodesta 20 vuoteen ja opiskelleet suomea hyvin vaihtelevasti. Kukaan haastateltavista ei ole syntynyt Suomessa. Vaikka tarkoitukseni ei tässä tutkimuksessa ole arvioida haastateltavien kielitaidon tasoa, huomasin heidän kielitaidossaan jonkin verran eroja. Kaikki haastateltavat pystyivät vastaamaan haastattelukysymyksiin suomeksi ilman suuria ymmärrysongelmia, mutta selkeästi eniten englantia apukielenään käytti Kate (ks. esimerkkiä 9 luvussa 4.1). Myös muiden haastateltavien puheessa on toisinaan koodinvaihtoa englanniksi, mikä näkyy esittelemissäni esimerkeissä. Erot haastateltavien kielitaidossa ovat voineet vaikuttaa siihen, kuinka paljon kukin haastateltava on ollut äänessä. Jokainen haastateltava käytti kuitenkin useita puheenvuoroja haastattelun aikana, joten aineistossa on kaikkien haastateltavien mielipiteitä ja näkemyksiä.

Kaikkien haastateltavien koulutusohjelmiin kuuluu muutama suomen kielen kurssi, joilla haastateltavien mukaan painotetaan hoitotyön sanaston oppimista sekä opiskelijoiden itse toivomia aiheita. Taulukko 3 havainnollistaa haastateltavien suomen kielen kurssimuotoista opiskelua sekä sosionomin tai hoitoalan työkokemusta Suomessa.

**Taulukko 3. Haastateltavien suomen opinnot ja työkokemus.**

<b>Nimi</b>	<b>Opiskellut suomea kursseilla</b>	<b>Oman alan työkokemus</b>
Mila	1 vuosi	Keikkatyötä päiväkodissa, muita sosionomin töitä
Kate	1–2 vuotta	Vapaaehtoistyö SPR:llä
Sareh	8 kuukautta	-
Nita	-	Lähihoitajana yli 10 vuotta
Olga	3 vuotta	-
Maribel	3 kuukautta	Lähihoitajana 7 vuotta
Katya	7 kuukautta	Lähihoitajana
Salma	2 vuotta	Keikkatyötä lähihoitajana
Anastasia	1,5 vuotta	Töissä apteekissa yli 7 vuotta

Kaikki muut haastateltavat paitsi Nita ovat opiskelleet suomea jollakin kurssilla. Nita sen sijaan kertoo oppineensa kielen lähihoitajan työssä, josta hänellä on kokemusta yli 10 vuotta. Suurimmalla osalla haastateltavista on oman alansa työkokemusta edes vähän. Mila ja Kate ovat kumpikin tehneet jonkin verran sosionomin työnkuvaan sopivia töitä, kuten toimineet tukihenkilönä. Sareh ja Olga eivät ole tehneet hoitoalan työtä Suomessa, mutta Sareh kertoo työkokemuksestaan kaupan alalta. Myöskään Anastasia ei ole tehnyt hoitajan työtä, mutta on työskennellyt apteekissa yli seitsemän vuotta.

### 3.4 Aineiston analyysi

Tarkastelen aineistoa diskurssianalyysin näkökulmasta. Diskurssilla tarkoitetaan kielenkäyttöä sosiaalisessa kontekstissa (Pälli 2003: 22). Diskurssintutkimuksen mukaan kielenkäyttö on paitsi kielellistä myös sosiaalista toimintaa; kielelliset merkitykset ovat tilannesidonnaisia ja syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Diskurssianalyysissa olennaista onkin selvittää aineistossa rakentuvien merkitysten suhdetta kontekstiin ja sosiaaliseen toimintaan. (Pietikäinen – Mäntynen 2009: 13–14, 166.) Analyysissa diskurssin kielenpiirteitä tarkastellaan keinoina siihen, mitä ihmiset tekevät kielellä



(Brown – Yule 1983: 26). Tässä tutkielmassa pyrin siis haastateltavien kielenkäytön lisäksi analysoimaan sitä, mitä kielellä tehdään.

Kiinnitän analyysissä huomiota varsinkin modaalisuuteen, kuten modusten ja modaaliverbien käyttöön. Tarkastelen myös erityisesti puhutteluun liittyviä kielenpiirteitä, kuten puhuttelusanojen, persoonapronominien ja finiittiverbien persoonamuotojen käyttöä. Analysoin aineistoa pääasiassa laadullisella tutkimusotteella, mutta täydennän analyysia myös määrällisellä tarkastelulla. Näin pyrin selvittämään haastateltavien käsityksiä ja asenteita mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Määrällinen tutkimusote mahdollistaa myös laskettavissa olevien havaintojen, kuten haastateltavien erilaisten puhuttelutapojen, luotettavamman vertailun.

Havainnollistan tekemiäni huomioita melko karkeasti litteroiduilla esimerkeillä aineistosta. Esimerkeissä käyttämäni litterointimerkit on esitelty liitteessä 2. Prosodisista piirteistä olen litteroinut lähinnä äänenlaadun muutokset, joilla haastateltavat usein osoittavat referoivansa itseään tai jonkun toisen puhetta. Olen lihavoinut esimerkeistä kohdat, joihin kiinnitän analyysissä erityistä huomiota. Kursiivilla olen merkinnyt kohdat, jotka haastateltavat ääntävät englannin kielen mukaisesti.

#### **4 Suomen kielen kohteliaisuuteen liittyvät käsitykset ja asenteet**

Tässä luvussa tarkastelen haastateltavien asenteita ja käsityksiä suomen kielen kohteliaisuudesta yleisesti. Puhutteluun liittyviä asenteita käsittelen tarkemmin luvussa 5. Esiteltävät haastateltavien käsitykset perustuvat sekä haastattelun yleisten kysymysten vastauksiin että kuvitteellisten potilaiden puhutteluun.

Alaluvussa 4.1 käsittelen haastateltavien käsityksiä siitä, mitkä asiat suomen kielessä ovat kohteliaita tai epäkohteliaita. Lisäksi tuon esille haastateltavien näkemyksiä siitä, mikä suomen kielen kohteliaisuudessa on helppoa tai vaikeaa. Alaluvussa 4.2 käsittelen haastateltavien käsityksiä suomalaisten ja erityisesti työharjoitteluissa tavattujen ihmisten kohteliaisuuskäytännöistä. Alaluvussa 4.3 analysoin haastateltavien kohteliaisuudesta saamaa palautetta sekä ohjeita. Lopuksi alaluvussa 4.4 kokoan yhteen haastateltavien asenteita ja näkemyksiä suomen kielen kohteliaisuudesta yleisesti.

Tutkittavat mainitsevat kielen lisäksi muitakin kohteliaisuuden ilmaisemisen tapoja, kuten koskettamisen, äänensävyä ja kehonkielen. Nämä tavat ovat tarpeellisia

erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa haastateltavien kielitaito ei riitä kohteliaisuuden osoittamiseen. Koska tämän työn näkökulma on erityisesti hoitotyön kielessä, en käsittele näitä muita kohteliaisuuden osoitustapoja sen tarkemmin.

#### 4.1 Käsitukset suomen kielen kohteliaista ja epäkohteliaista muodoista

Tässä luvussa käsittelen haastateltavien näkemyksiä siitä, miten suomen kielessä ilmaistaan kohteliaisuutta ja epäkohteliaisuutta, sekä sitä, mitkä asiat suomen kohteliaisuudessa ovat helppoja tai vaikeita. Kaikkia kohteliaisuuden keinoja ei ole kuitenkaan helppo nimetä tarkasti. Maallikoille on tyypillistä perustaa havaintonsa vertailuun ja tarkan terminologian käytön sijaan kuvailla havaintoja (Mielikäinen – Palander 2014: 79). Esimerkiksi Katyan mukaan on kohteliaista käyttää erilaisia sanamuotoja: ”jotenkin vaan että sanamuoto, että ei vain en tule, kun en pääse tulemaan”. Katyan mielestä pelkän *en tule* -lauseen sijaan on siis kohteliaampaa käyttää *päästä*-verbiä, joka tässä ilmaisee fyysistä mahdollisuutta eli dynaamista modaalisuutta (VISK § 1554).

Kysyttäessä suomen kielen kohteliaista sanoista ja rakenteista haastateltavat mainitsevat konditionaalimuodon melko nopeasti. Termiä *konditionaali* ei käytetä, mutta esimerkiksi Anastasia kuvailee sitä näin: ”semmonen muoto että sanoisin”. Esimerkissä 1 malaijia ja ibania äidinkielenään puhuva Kate nimeää kohteliaaksi muodoksi konditionaalimuotoisen vaihtoehtokysymyksen.

##### **Esimerkki 1.**

- 01 Kate: minusta jos haluaa olla kohtelias sanoo voisinko tai *you know s i*  
02 ((kirjoittaa ilmaan s- ja i-kirjaimet)) tai  
03 Mila: voisinko  
04 Kate: joo voisinko pitäiskö

Kate ehdottaa kohteliaaksi muotoja *voisinko* ja *pitäiskö* (rivit 1 ja 4). Myös Mila osoittaa olevansa samaa mieltä toistamalla Katen ehdotuksen (rivi 3). Katen englanniksi sanoma ja ilmaan kirjoittama *si*-kirjainyhdistelmä (rivi 1) viittaa mitä ilmeisimmin juuri konditionaaliin.

Kuvien potilaista erityisesti kuvan 1 (nuori nainen) potilaalle puhuessaan haastateltavat käyttävät konditionaalimuotoa. Myös kuvien 3 (vanha nainen), 4 (keski-

ikäinen nainen) ja 5 (keski-ikäinen mies) potilaita puhutellaan toistuvasti konditionaalimuotoisella verbillä. Tähän voi vaikuttaa se, että kaikilta edellä mainituilta kuvien potilailta kysytään jotakin tietoa tai heitä pyydetään odottamaan. Konditionaalimuotoisen kysymyksen sävy on usein ainakin näennäisesti neuvotteleva (Kauppinen 1998: 223), mikä voi saada aikaan kohteliaan vaikutelman. Tyypillisesti haastateltavat käyttävät konditionaalimuodossa *saada-* tai *voida-*verbin avulla muodostettua vaihtoehtokysymystä, kuten *saisinko sun henkilötunnuksen* tai *voisitko odottaa*. Myös Petersonin (2003: 221) kyselytutkimuksen vastaajien muodostamissa pyynnöissä on yleensä konditionaalimuotoinen *saada* tai *voida*. Apteekkiasioinneissa konditionaalia käytetään toisinaan väitelauseen muotoisissa pyynnöissä (Hakamäki 2017: 52). Sen sijaan Tannerin (2012: 208–209) tutkimissa asiointitilanteissa pyynnot ovat tyypillisimmin nominilausekkeita.

Haastateltavat pitävät myös teitittelyä kohteliaana. Persiankielinen Sareh kertoo esimerkissä 2 erityisen positiivisesta omakohtaisesta kokemuksesta, kun häntä teititeltiin Kelassa. Juuri ennen esimerkin tilannetta Sareh, Olga ja Nita ovat keskustelleet *rouva-*sanasta ja teitittelyn käytöstä potilaiden puhuttelussa.

## Esimerkki 2.

- |           |   |
|-----------|---|
| 01 Sareh: | kerran minä olin Kela toimistossa ja yks vanhempi nainen teititteli         |
| 02        | minua ja se tuntui tosi hyvältä he he että kiva kun joku oikeesti           |
| 03        | teitittelee sinua se ei oo iästä kiinni se on vaan kohteliaista kiinni että |
| 04        | hän koh- oli kohtelias minulle ja mä tykkäsin kovasti hänestä               |

Sarehin mukaan vanhemman naisen teitittely tuntui hänestä *tosi hyvältä* (rivit 1–2). Vahvistavalla adverbillä *oikeesti* (rivi 2) Sareh korostaa myönteistä suhtautumistaan teitittelyyn. Hän jatkaa, että teitittely ei riipu ihmisen iästä vaan kohteliaisuudesta (rivi 3). Sarehin mielestä teitittely ei siis ole vain ikään liittyvä puhuttelumuoto, vaan sillä erityisesti osoitetaan kohteliaisuutta. Kerron haastateltavien teitittelyyn liittyvistä asenteista tarkemmin luvussa 5.1.

Epäkohteliaana suomen kielessä mainitaan käskymuoto eli imperatiivi. Tämä ei ole yllättävää, sillä Tannerin (2012: 167) mukaan imperatiivi esitellään S2-oppikirjoissa tyypillisesti epäkohteliaana. Esimerkissä 3 venäjänkielinen Anastasia tuo esille käskymuodon epäkohteliaana.

### Esimerkki 3.

- 01 Haastattelija: mitäs tuleeks mieleen jotain mikä ois tosi epäkohteliaista sanoo  
02 Suomessa  
03 Anastasia: **no käskymuotoinen kohtelu se on epäkohteliaista**  
04 [mut varmaan kaikissa kielissä  
05 Maribel: [tai jos joku kiroilee sitä en en oikein tykkää

Haastattelija kysyy ensin epäkohteliaita muotoja (rivi 1–2), mihin Anastasia vastaa indikatiivimuotoisella lauseella *käskymuotoinen kohtelu se on epäkohteliaista* (rivi 3). Anastasia pitää siis käskymuotoisen kohtelun epäkohteliaisuutta varmana tietona. Äidinkielensä venäjän lisäksi saksaa osaava Anastasia jatkaa arvelemalla, että käskymuoto on epäkohtelias muoto kaikissa kielissä (rivi 4). On erikoista, että hän mainitsee juuri imperatiivin, joka on kuitenkin tyypillinen muoto venäjänkielisissä pyynnöissä (Ogiermann 2009: 194). Myös Maribel vastaa haastattelijan kysymykseen ja mainitsee epäkohteliaana kiroilun, josta hän ei itse pidä (rivi 5).

Myöhemmin haastattelussa Anastasia kuitenkin pitää imperatiivia sopivana kuvitteellisen potilaan puhuttelussa. Esimerkissä 4 Katya ja Anastasia ehdottavat sopivaa puhuttelua kuvan 1 nuorelle naispotilaalle, jolta täytyy kysyä henkilötunnusta.

### Esimerkki 4.

- 01 Anastasia: hei saisinko sun henkilötunnusta tai saanko kysyä sun henkilötunnusta  
02 tai sillä tavalla  
03 Katya: hei sanokaa teidän henkilötunnus  
04 Anastasia: sanokaa teidän joo

Anastasia ehdottaa ensin konditionaalimuotoista yksikön 1. persoonaan eli itseensä viittaavaa vaihtoehtokysymystä ja sinuttelee potilasta (rivi 1). Tämän jälkeen Katya ehdottaa imperatiivimuotoista teittelyä *sanokaa* (rivi 3). Anastasia osoittaa olevansa samaa mieltä Katyan kanssa toistamalla tämän ehdotuksen ja lisäämällä vuoron loppuun *joo*-partikkelin (rivi 4). Anastasia ei siis ehkä pidä teittelymuotoista imperatiivia epäkohteliaana tai edes käskymuotona. Imperatiivilause voikin käskyn lisäksi toimia muun muassa pyyntönä tai suostutteluna (Lauranto 2014: 174). Institutionaalisessa keskustelussa imperatiivin käyttö ei kuitenkaan ole yleistä (Rouhikoski 2015: 199).

Sarehin ja Olgan mielestä suomen imperatiivi tuntuu voimakkaalta, mutta he ovat huomanneet sen olevan normaalia kielenkäyttöä. Esimerkissä 5 persiankielinen Sareh ja

venäjänkielinen Olga keskustelevalta imperatiivimuodon käytön eroista suomessa ja omissa äidinkieliassään.

### Esimerkki 5.

- 01 Haastattelija: okei joo onks jotain tuleeks teille mieleen jotain tiettyjä asioita mikä  
02 suomen kielessä ois epäkohteliaista joku sana tai joku tapa sanoa et se  
03 ois epäkohteliaista suomeks  
04 Sareh: öö se *imperative* esimerkiksi @älä paina älä ota@ semmoset toi  
05 *imperatives* on vähän voimakasta esimerkiksi olen huomannut et se  
06 julkisella jos joku huutaa mä pelkään että onko hän vihainen minulle  
07 se tuntuu näin voimakkaasti välillä mutta **ensin otin se kohteliaisesti**  
08 **mutta nyt tiedän että se on vaan kielen käyttö** se *imperative* osa on  
09 voimakas tuntuu tosi voimakkaalta  
10 Haastattelija: joo ((lyhyt tauko, jonka aikana haastateltavat syövät)) no joo  
11 Sareh: esimerkiksi jos meidän kielessä olis *indoeuropean* kielissä meillä on  
12 alussa *please please don't touch* mutta suomessa ole hyvä ja älä koske  
13 se on vähän he he  
14 Olga: joo joo joo venäjän kieli myös sama se niinkuin öö niinkuin *yeah* ole  
15 hyvä ja koske **tässä suomessa on älä koske se on niinkuin normaali**  
16 **kieli myös ei epäkohteliaasti**  
17 Sareh: meidän meille tuntuu se  
18 Olga: joo  
19 Sareh: voimakkaalta  
20 Olga: joo

Haastattelija kysyy ensin suomen kielen epäkohteliaita muotoja (rivit 1–3). Sareh nimeää imperatiivin voimakkaaksi muodoksi (rivi 5) ja kertoo aiemmin ottaneensa muodon *kohteliaisesti* eli pitäneensä sitä epäkohteliaana (rivi 7). Indikatiivimuotoinen *tiedän*-verbi osoittaa, että Sareh on varma siitä, että imperatiivi on osa kielenkäyttöä (rivi 8). Hetken kuluttua Sareh sanoo, että indoeurooppalaisissa kielissä suomen imperatiivia vastaavien pyyntöjen alussa on sana *please* (rivit 11–12). Suomeksi muoto *ole hyvä ja älä koske* ei naurusta päätellen vakuuta Sarehia (rivit 12–13). Olga kertoo venäjässä käytettävän samantyyppistä *ole hyvä* -muotoa imperatiivin kanssa, mutta sanoo suomen pelkän imperatiivin olevan normaalia kieltä myös silloin, kun ei olla epäkohteliaita (rivit 14–16). *Ole hyvä* -ilmausta käytetäänkin asiakaspalvelussa tyypillisesti myyjän ojentaessa asiakkaalle jotakin (Hakamäki 2017: 72; Koivisto 2009: 192). Myös

satamavirkailijoiden lomakevastauksissa *olkaa hyvä* esiintyy usein ojentamisen yhteydessä (Lepik 2016: 24).

Vaikka Olga ja Sareh ovat edellä todenneet imperatiivin tuntuva voimakkaalta muodolta, he käyttävät imperatiivimuotoista puhuttelua kuvan 4 keski-ikäiselle naiselle, jota täytyy pyytää odottamaan käytävässä. Sareh puhuttelee kuvan potilasta näin: ”ole hyvä ja odottakaa täällä, kutsutaan teidät pian”. Olga ehdottaa sinuttelumuotoa: ”ole hyvä odota hetki”. Molemmat siis yhdistävät jo itsessään imperatiivimuotoisen *ole hyvä* -rakenteen *odottaa*-verbistä muodostettuun myönteiseen imperatiiviin. Voi olla, että esimerkissä 5 Olga ja Sareh tarkoittavatkin voimakkaana muotona vain kieltomuotoista imperatiivia. Nimenomaan kielteisillä imperatiivilauseilla rajoitetaan vahvasti puhutellun toimintaa, ja niillä on yhteys sellaisiin imperatiivilauseisiin, joita käytetään käskyinä (Lauranto 2014: 9–10).

Osa haastateltavista on sitä mieltä, että heidän oma äidinkieltensä on kohteliaampi kieli kuin suomi. Vaikka kaikki eivät suoraan sano oman äidinkieltensä olevan kohteliaampi, he keksivät kuitenkin eroja kohteliaisuudessa kielten välillä. Persiankielisen Sarehin mielestä kielissä on iso ero, ja hän kuvaa sitä näin: ”minun kielessä on paljon poem, poetry, eli mun kieli on semmonen deep literary”. Sarehin mukaan persia on siis jollain tapaa runollisempi kuin suomi. Olga pitää venäjän kieltä suomea kohteliaampana siksi, että siinä teititellään enemmän. Myös Katya ja Anastasia tuovat esiin sen, että venäjäksi pitää teititellä tuntemattomia ihmisiä ja vanhempia sukulaisia tai muuten vaikuttaa epäkohteliaalta. Salman mukaan nepaliksi tulee teititellä omia vanhempiaakin. Maribel taas kertoo, ettei tagalogin kielellä voi puhutella nimellä henkilöä, jolla on korkeampi ”taso” eli status.

Ennen esimerkkiä 6 Mila on juuri kertonut, että hänen mielestään unkari on kohteliaampi kieli kuin suomi. Mila sanoo huomanneensa vasta poikaystävänsä aloitettua unkarin opiskelun, kuinka erilaisia kielten kohteliaat muodot ovat. Esimerkissä 6 malaijia ja ibania puhuva Kate kertoo oman havaintonsa suomen ja oman äidinkieltensä eroista.

### **Esimerkki 6.**

- 01 Haastattelija: tai onks eril- onks sun äidinkieles erilaisia tapoja olla kohtelias kun  
02 suomen kielessä  
03 Kate: mä voin sanoa että se se melkein sama melkein sama mut ööh ainakin  
04 oma kielessä me käyttää sana kiitos aina @kiitos kiitos kiitoksia@ he  
05 he ja ja tässä suomessa voi sanoo vaan okei sitten loppu

Haastattelija kysyy Katelta, onko hänen äidinkielessään erilaisia tapoja olla kohtelias kuin suomen kielessä (rivit 1–2). Katen mukaan tavat ovat melkein samoja, mutta hänen äidinkielessään käytetään aina sanaa *kiitos* (rivit 3–4). Katen mielestä suomeksi *voi sanoo vaan okei* ilman kiitosta lopussa (rivi 5). Sävyartikkelilla *vaan* Kate osoittaa sanan *okei* olevan jotenkin vähäisempi ja ilmeisesti vähemmän kohtelias kuin *kiitos*.

Haastateltavat eivät mainitse suomen kielen kohteliaisuudesta piirteitä, jotka olisivat erityisen helppoja. Tähän on voinut vaikuttaa se, että haastattelija on kysynyt samassa puheenvuorossa sekä helpoista että vaikeista piirteistä, jolloin haastateltavat ovat vastanneet kysymykseen vain jälkimmäisten osalta (ks. esimerkkiä 7). Haastateltavat kuitenkin kertovat kysyttäessä, että sopivan puhuttelun tai muun kohteliaan muodon valinta ei heidän mielestään ole vaikeaa. Yksi alkuperäisistä tutkimuskysymyksistä olikin selvittää, miten tutkittavat kokevat tämän valinnan, sillä oletin sen olevan haastavaa. Vaikeaksi suomen kielen kohteliaisuudessa sen sijaan mainittiin muita asioita. Esimerkissä 7 Mila kertoo teittelyn vaikeudesta.

### Esimerkki 7.

- 01 Haastattelija: no onks teiän mielestä helppoa tai vaikeaa olla kohtelias sillon kun te  
02 puhutte suomee onks vaikee valita jotaki tiettyjä sanoja  
03 Kate: ei ei oo vaikeaa minusta ei oo vaikeaa *I think* mut [sulla on ehkä  
04 Mila: [mulla on mulla on  
05 kyl sillain kun ku mä haluan toi teitä- tai mitä sen nimi on  
06 Haastattelija: öö teititellä  
07 Mila: **teititellä mä yritän sit mun ihan menee sekasin mun aivot** sit mä  
08 oon että okei joo mä voin sanoo sinä se henkilölle ja sitten ihan no  
09 välillä mä kokeilen kun helpompi asia mut kun on niinku tosi  
10 monimutkanen se se lause ni sit mulla menee niin et joo mä en jaksa  
11 enää mut kyl ne sitten nauraa välillä ne niinku ne vähän niinku kiittää  
12 että mä yritän sit @joo joo sano vaan@ sit sit joo tollel siis toi on  
13 vaikee  
14 Haastattelija: nii teittitely  
15 Mila: joo kun on niinku monimutkasempi se asia mut muuten ei

Haastattelija kysyy ensin, onko haastateltavista vaikeaa tai helppoa olla kohtelias puhuessaan suomea (rivit 1–2). Katen mielestä ei ole vaikeaa olla kohtelias suomeksi (rivi 3). Milan mielestä teittitely on vaikea kohtelias muoto. Mila ei kuitenkaan muista termiä *teititellä*, joten hän kysyy sitä haastattelijalta. (Rivi 5.) Mila jatkaa, että teittitely sekoittaa

hänen aivonsa (rivi 7). Hän kertoo kokeilevansa teitittelyä helpommissa lauseissa (rivit 9). Joskus hän saa epäonnistuneesta teitittelystä positiivista palautetta kuuliijoilta, kun he kiittävät hyvästä yrityksestä (rivit 11–12). Lopuksi Mila tähdentää teitittelyn olevan vaikeaa vain monimutkaisissa lauseissa (rivi 15). Hän ei varsinaisesti sano, mikä teitittelyssä on vaikeaa, mutta sen käyttö vaikuttaa vaativan erityistä keskittymistä.

Teitittelyyn liittyvät persoonaa ilmaisevat possessiivisuffiksit, joiden käyttö Katyan mielestä on vaikeaa: ”mä en edelleen osaa käyttää näitä et niinkun no loppusanat et tehtävänne”. Haastateltavien mukaan teitittely on suomeksi vaikeaa myös siksi, että kielenopetuksessa on alusta alkaen opetettu vain sinuttelemaan. Käsittelen tätä näkökulmaa tarkemmin luvussa 5.1. Toisaalta Olgan mielestä opettajan sinuttelu tuntui alussa vaikealta, koska hän oli Venäjällä tottunut teitittelemään opettajia ja vanhempia ihmisiä (ks. tarkemmin lukua 5.2).

Sarehin mielestä suomen kieli on erityisen suora, mikä aiemmin tuntui hänestä vaikealta. Esimerkissä 8 hän toteaa, että suomen kielessä ei juuri käytetä pyyntöjä pehmentäviä sanoja.

### Esimerkki 8.

- 01 Haastattelija: mitä mieltä te ootte mikä on suomen kielessä kohteliasta tai  
02 epäkohteliasta  
03 Sareh: mikä on  
04 Haastattelija: millaiset asiat suomen kielessä  
05 Sareh: minä minusta tuntuu että suomen kieli on tosi semmonen *direct* kieli  
06 **ei käytetä niin paljon sanoja mitä olis vähän pehmeämpi pyydä ja**  
07 **puhua** ja alussa se oli vaikeaa minulle että mä ajattelin et suomalaiset  
08 on epäkohteliaita koska sitten huomasin kieli on tämmönen ja siitä on  
09 vähän olen itse yrittänyt käydä enemmän esimerkiksi *sopiiko* luetko  
10 itse käytän koska minä olen tottunut omassa kielessä käyttä paljon  
11 sanoja mikä on kohteliaampi mutta suomessa ei ole hätää jos et käytä  
12 sitä on ero mitä olen itse huomannut

Haastattelija kysyy, mitkä asiat suomen kielessä ovat kohteliaita tai epäkohteliaita (rivit 1–2). Sarehin mukaan suomessa ei käytetä paljon sanoja, jotka pehmentävät pyyntöjä ja puhetta muutenkin (rivit 5–7). Hän jatkaa, että luuli aluksi suomalaisten olevan epäkohteliaita, mutta huomasi myöhemmin sanojen puuttumisen johtuvan kielestä (rivit 7–8). Sareh sanoo yrittävänsä itse käyttää enemmän kohteliaita sanoja, joista hän nostaa esimerkiksi vaihtoehtokysymykset *sopiiko* ja *luetko* (rivi 9). Vaihtoehtokysymyksen



kohteliaisuuden hän onkin oppinut suomen opettajaltaan (ks. esimerkkiä 24 luvussa 4.3). Sarehin mukaan suomeksi ei siis käytetä sellaisia sanoja, jotka hän itse yhdistää kohteliaisuuteen. Kuitenkaan Sarehin mielestä ei haittaa, jos suomeksi ei käytä näitä kohteliaita muotoja (rivi 11). Hieman esimerkin 8 tilanteen jälkeen Sareh kertoo, että suomen kielessä myös pelkän etunimen käyttö vanhuksille puhuessa tuntuu vaikealta. Käsittelen tätä tarkemmin luvussa 5.3.

Samantyyppisestä suoruudesta puhuu myös Kate esimerkissä 9. Ennen esimerkin tilannetta Mila on kertonut keskustelusta harjoittelupäiväkodissään, jossa käytiin lasten kanssa yhdessä läpi sitä, kuinka kohteliaasti pyydetään ja kiitetään. Esimerkissä 9 Kate kertoo sellaisesta lasten käytöksestä, jonka itse kokee vaikeana.

### Esimerkki 9.

- 01 Kate: ehkä mä vaan yks juttu mitä mä luulen se on ehkä *like a bit vaikea*  
02 **kun lapsi sanoo että sanoo mulle @anna mulle jotain@** tai anna  
03 mulle aa mitä tää on kuppi  
04 Haastattelija: joo  
05 Kate: koska *for me se pitää sanoo @anteeks@ saisinko aa tämän kupin*  
06 tai jotain mutta hän vain sanoo *like @anna mulle jotain anna mulle*  
07 *tämä@* ehkä se on no- aa se on *normal* Suomessa mut se joo ei ei mitä  
08 mä voin sanoo ääh okei *maybe it's a bit too too not rude but it's the*  
09 *way they speak it*  
10 Haastattelija: mm  
11 Kate: *but* se ei ole ongelma mulle että ehkä joskus jos vanhemmat voi sanoo  
12 lapsille okei *next time* sano että *like excuse me may I* tai joo

Kate sanoo, että hänestä tuntuu vaikealta, kun lapsi pyytää jotakin imperatiivimuotoisella rakenteella *anna mulle jotain* (rivit 1–2). Sen sijaan lasten pitäisi Katen mielestä sanoa hänelle *anteeks saisinko tämän kupin* (rivi 5). Parempi tapa pyytää sisältää *anteeksi*-sanan lisäksi konditionaalimuotoisen vaihtoehtokysymyksen *saisinko*. Tällainen konditionaalimuotoinen pyyntö vaikuttaakin melko tyypilliseltä lapsille opetettavalta kohteliaalta muodolta. Kate lisää, että *anna mulle* -tyyppinen pyyntö on Suomessa normaalia, ja se ei itsessään ole epäkohtelias, mutta pyynnön esittämisen tapa on (rivit 7–9). Hänen mielestään vanhemmat voisivat ohjeistaa lapsiaan pyytämään eri tavalla (rivit 11–12).

Myös Milan mukaan on epäkohteliaista, kun lapset pyytävät asioita suoraan. Esimerkin 10 edellä on keskusteltu suomen kielen kohteliaista piirteistä.

### Esimerkki 10.

- 01 Haastattelija: nii mikä ois epäkohtelias joku kieleen liittyvä  
02 Mila: no no esimerkiksi voisin niinku päiväkodissa jos ne lapset vain sanoo  
03 että että @leipää@ tai siis **ne ei sano yhtään mitään että saisinko tai**  
04 **anna mulle leipä** tai jotain se vain sanoo niinku suoraan  
05 Haastattelija: niin niin  
06 Mila: ne asiat mitä ne haluaa

Haastattelija kysyy, mitä epäkohteliaita suomen kieleen liittyviä asioita haastateltavat tietävät (rivi 1). Milan mukaan on epäkohteliaista, jos lapsi pyytää sanomalla pelkästään nominilausekkeen *leipää* eikä esimerkiksi *saisinko tai anna mulle leipä* (rivit 2–4). Milan ja Katen näkemykset kohteliaista pyynnöistä siis jonkin verran eroavat, sillä Kate kokee myös *anna mulle* -pyynnön vaikeana (ks. esimerkki 9).

#### 4.2 Käsitukset suomalaisten kohteliaisuuskäytännöistä

Tässä alaluvussa käsittelen haastateltavien näkemyksiä muiden suomalaisten ja erityisesti työharjoitteluissa kohdattujen työntekijöiden ja potilaiden kohteliaisuuskäytännöistä. Kieliasenteisiin liittyvät asenteet myös kielen puhujia kohtaan (Garrett ym. 2003: 3). Tällaisia suomen kielen puhujiin liittyviä asenteita pyrittiin haastattelussa selvittämään kysymyksellä ”Puhuvatko suomalaiset mielestäsi kohteliaasti tuntemattomille?”. Varsinaisen kielenkäytön lisäksi haastateltavat ovat huomanneet myös muita eroja kohteliaisuudessa. Persiankielinen Sareh kertoo noin seitsemän Suomessa asutun vuoden jälkeen oppineensa lähestymään potilaita eri tavalla: ”minulla kesti aika pitkään ymmärtää suomalainen mentaliteetti, se tila mitä puhutaan aina suomalaisille annetaan tilaa”. Sarehin mukaan riittävän tilan antaminen liittyy suomalaiseen mielenlaatuun, joka poikkeaa hänen omastaan.

Ylipäätään haastateltavat pitävät suomalaisia kohteliaina ja ystävällisinä, mutta ovat huomanneet kohteliaisuuskäytännöissä sekä henkilökohtaisia eroja että tilanteista vaihtelua. Noin 20 vuotta Suomessa asuneen Anastasian mukaan ”suurin osa kyllä yrittää olla kohtelias”, mutta ”koulutuksesta riippuu aika paljon”. Haastateltavien mukaan yksittäisiin epäkohteliaisiin ihmisiin voi törmätä erityisesti julkisissa liikennevälineissä. Myös humalaiset mainitaan useasti epäkohteliaina. Juuri muutettuaan Suomeen Nitasta oli outoa, kun kukaan ei jutellut hänelle bussissa, mutta nykyisin hän itse aloittaa

keskustelun: ”ei tarte odottaa, että joku rupeis niiku sua kanssa puhumaan”. Katen mukaan suomalaiset ovat hänelle kohteliaampia silloin, kun he puhuvat englantia.

Esimerkissä 11 persiankielinen Sareh ja punjabinkielinen Nita kertovat mielipiteensä suomalaisten kohteliaisuudesta. Nitän mukaan suomalaisten kohteliaisuutta on välillä vaikeaa ymmärtää.

### Esimerkki 11.

- 01 Haastattelija: miten teidän mielestä puhuuko suomalaiset kohteliaasti niinku  
02 ylipäättään tuntemattomille ihmisille  
03 Sareh: *neutral* mun mielestä  
04 Nita: ne varmaan puhuu mutta niinku koska se on kulttuuriero että **voi olla**  
05 **että meille on vähän vaikea ymmärtää että varmaan ne on tosi**  
06 **ystävällisiä että mitä ne puhuu** mutta se on niinku semmonen että  
07 niinku ne sanoo @älä koske@ voi olla että ne tarkoittaa *please* älä  
08 koske he he mutta ei ole *please* sanaa suomeksi joten voi olla tai niiko  
09 ihan hyvin ole kiltti älä koske mutta ei käytetä suomeksi näin että ole  
10 kiltti niinku vieraille ihmiselle se on ihan suoraan vaan sanotaan se  
11 riippuu joo

Haastattelija kysyy haastateltavien mielipidettä siitä, puhuvatko suomalaiset kohteliaasti tuntemattomille (rivit 1–2). Sarehin mukaan suomalaiset puhuvat neutraalisti (rivi 3), vaikka hän on toisaalta kertonut myös pitävänsä imperatiivin käyttöä voimakkaana (ks. lukua 4.1). Kaksitoista vuotta Suomessa asunut Nita ei ole oikein varma, puhuvatko suomalaiset ystävällisesti, sillä kulttuuriero voi vaikeuttaa ymmärtämistä (rivit 4–6). Ilmaukset *varmaan* (rivi 5) ja *voi olla* (rivi 7) osoittavat episteemistä modaalisuutta (VISK § 1556) eli Nitän tekemien päätelmien epävarmuutta. Nita ottaa esimerkiksi englannin *please*-sanan vastineen puuttumisen (rivi 8), mikä tekee pyynnöistä suurempia. Nitän mukaan suomeksi voisi sanoa *ole kiltti*, mutta sitä ei käytetä vieraiden ihmisten kanssa (rivit 8–10). Sen sijaan Petersonin (2003: 220) mukaan suomen konditionaalilla on samantapainen pragmaattinen funktio kuin englannin *please*-sanalla.

Eroista huolimatta Nita pyrkii yhdistämään erilaiset kohteliaisuuskulttuurit. Juuri ennen esimerkkiä 12 Sareh on sanonut, että monille Suomeen muuttajille voi olla alussa vaikeaa ymmärtää, että täällä on erilainen tapa lähestyä muita ihmisiä.

### Esimerkki 12.

01 Nita:           mun mielestä kun mä olla asunu aika pitkää täällä mä olla oppinut et  
02                   ei tässä oo mitään valittamista niinku ei oo toi näin toi on huono tai  
03                   me ollaa ite oppinu ja yritämme sekoittaa ne molemmat kulttuurit että  
04                   niinku meiän oma ja suomalainen että sitten varmaan se on vähän  
05                   helpompaa

Nita kertoo oppineensa Suomessa asumisen aikana, että suomalaisesta kulttuurista ei ole syytä valittaa (rivit 1–2). Sen sijaan hän sanoo yrittävänsä sekoittaa kaksi kulttuuria, jotta olisi helpompaa (rivit 3–5). Nita ei siis koe, että hänen täytyisi toimia pelkästään suomalaisten tapojen tai kohteliaisuuskäytäntöjen mukaisesti, vaan haluaa säilyttää myös oman kulttuurinsa. Tästä hyvä esimerkki on se, että Nita kertoo käyttävänsä *kulta-*puhuttelusanaa, vaikka tietää, etteivät kaikki potilaat pidä siitä (ks. esimerkkiä 43 luvussa 5.4). Nita tunnistaa eroja punjabin ja suomen kohteliaisuusjärjestelmissä, mikä on keskeistä toisen kielen kohteliaisuuden tulkinnan ja tuottamisen kannalta (Haugh – Chang 2015: 393).

Nitan ja venäjänkielisen Olgan mielestä suomalaiset nuoret käyttävät paljon *anteeksi*-sanaa. Ennen esimerkkiä 13 Sareh on kertonut, että hän kaupassa töissä ollessaan usein säikähti, kun häneltä kysyttiin esimerkiksi jonkun tuotteen paikkaa sanomatta ensin *anteeksi*. Tämän jälkeen Nita jatkaa kertomalla nuorten omaisten kielenkäytöstä.

### Esimerkki 13.

01 Nita:           mun mielestä ni **aika monet niiku nuoret käyttää iha aika paljon**  
02                   **niiku tämä anteeks voisitko neuvoo** tämä mun mielestä niiku  
03 Olga:           mun mielestä myös  
04 Nita:           eiks niin  
05 Olga:           joo joo mä myös niinku  
06 Nita:           kun meillä on ollu niiku täällä nyt kotihoidossaki harjotteluaikana että  
07                   niiden perheessä oli nuoret niinku tavallaan nuoret aikuiset ne aina  
08                   puhu että niinku @hei anteeks voisitko selitä tämä juttu@ sit taas  
09                   niinku mummillä on tämä ongelma semmosta mutta siinä on jotkut  
10                   että niinku tulee hei he he haluuskä näi hei tee näi he he  
11 Sareh:          **ehkä enemmän keski-ikäiset erilaisia en tiedä vähän ne lähestyy**  
12                   **eri tavalla** voi olla  
13 Olga:          yeah

Nitan mielestä monet nuoret käyttävät paljon sanaa *anteeksi* (rivit 1–2), ja Olga vastaa olevansa samaa mieltä (rivi 3). Nita jatkaa kertomalla esimerkin kotihoidon harjoittelusta, jossa nuoret aikuiset puhuttelivat häntä aloittamalla *hei anteeks* (rivit 6–8). Kaikki omaiset eivät kuitenkaan Nitän mukaan käytä *anteeksi*-sanaa (rivi 9–10), ja Sareh arvelee keski-ikäisten lähestyvän hoitajia eri tavalla kuin nuoret (rivit 11–12). Samantyyppisiä havaintoja nuorten kielenkäytöstä on tehnyt myös Peterson (2003: 223), jonka kyselytutkimuksen mukaan nuoret ja päivittäin englantia käyttävät puhujat käyttävät pyynnöissä paljon kohteliaisuuden osoituksia (*politeness markers*), kuten sanaa *kiitos* tai liitepartikkelia *-han/-hän*. Peterson (mts. 224) arvelee kohteliaisuuden osoitusten runsauden näiden nuorten puheessa johtuvan juuri englannin kielen vaikutuksesta. Toisaalta paljon englantia käyttävän Katen havaintojen mukaan suomeksi ei juuri käytetä *kiitos*-sanaa (ks. esimerkkiä 6 luvussa 4.1). Muikku-Wernerin (1997: 71) tutkimat suomenoppijat arvioivat kohteliaisuusfraasien tilanteisen tarpeen eri tavalla kuin syntyperäiset suomenpuhujat: suomenoppijat käyttävät näitä fraaseja erilaisissa tilanteissa ja lähes kaksi kertaa enemmän kuin suomenkieliset puhujat.

Haastateltavat kertovat potilaiden ja asiakkaiden suhtautuvan heihin lähinnä positiivisesti. Seitsemän vuotta lähihoitajana työskennelleen Maribelin mukaan asiakas voi olla ensimmäisellä tapaamiskerralla epäkohtelias, mutta ajan myötä muuttaa käytöstään. Esimerkissä 14 Katya kertoo, että hän ei loukkaannu potilaiden epäkohteliaasta käytöksestä, koska siihen on aina jokin syy.

#### Esimerkki 14.

- 01 Katya: potilaat ovat tavallaan vähän heikommissa asemassa joten täytyy aina  
 02 suhtautua potilaisiin kohteliaasti ja ymmärtäväisesti aa oikeest  
 03 potilaiden kanssa ei ollut ikinä ongelmia vai **vaikka olis on välillä**  
 04 **aggressiivia huonokuntoisia väsyneitä mutta syy on aina esillä että**  
 05 **aina tähän on joku sairaus tai elinolosuhteet tai muuta se ei**  
 06 **loukannu** eli vaikka niinkun joku ihminen joka käyttää päihteitä  
 07 alkoholia siis puhuu niinkun rumasti sitten kun tiedät syyn ei se niin  
 08 loukannu loukkaantuvaa ja kyllä siis on helposti taas suhtautua  
 09 kohteliaasti ja positiivisesti

Katyan mukaan potilaisiin tulee heidän heikomman asemansa takia suhtautua aina kohteliaasti (rivit 1–2). Hän tuo esille, että esimerkiksi potilaan aggressiivisen käytöksen syynä voi olla sairaus tai elinolosuhteet, joten tästä käytöksestä ei loukkaannu (rivit 3–6).

Kun syy on tiedossa, potilaisiin on helpompi suhtautua kohteliaasti (rivit 7–9). Koska potilas on heikommassa asemassa, hoitajan olisi mahdollista suhtautua häneen muutenkin kuin ymmärtäväisesti. Hoitajien välisessä vuorovaikutustilanteessa epäkohtelias käytös ei kuitenkaan saa Katyalta ymmärrystä, kuten käy myöhemmin ilmi esimerkissä 18.

Ohjaajien rauhallista ja suoraa puhetapaa potilaiden kanssa ihaillaan ja pidetään kohteliaana. Haastateltavat kertovat myös yrittävänsä oppia heidän puheestaan. Esimerkissä 15 Sareh, Olga ja Nita kertovat pitäneensä ohjaajien tavasta puhua potilaille ja ottaneensa heistä mallia.

### Esimerkki 15.

- 01 Haastattelija: ooteks te koskaan vaikka kuullu kun teiän ohjaaja puhuu jollekin  
02 potilaalle ja sit aatellu et hei toi oliko kohtelias tapa et mä voisin sanoo  
03 samalla tavalla  
04 Sareh: joo  
05 Haastattelija: ooteks te niinku ottanu mallia  
06 Sareh: mm varsinkin [minun  
07 Olga: [joo joo  
08 Sareh: ohjaajalla oli semmonen tosi vahva etikka taidot mitä mä tykkäsin tosi  
09 kovasti koska noiden potilaiden kanssa jotka niillä oli muistihäiriö ja  
10 ne kyseli koko ajan samat asia hän oli aina rauhallinen mieti vastata  
11 samoja kysymyksiä jopa kymmenen kertaa ja silloin kun mä katsoin  
12 ajattelin vau tää on tosi hyvä koska se näyttää että hän hän niinku  
13 tykkää hänen työstä ja **munkin pitää olla samanlainen eikä ärsyttää**  
14 **mua esimerkiks potilaat mun pitää ymmärtää koska mä oon**  
15 **sairaanhoitaja** se oli hyvä oppia hänestä  
16 Olga: joo mä koska mun harjottelussa myös oli yksi nainen ää joka aina  
17 kysyi et @onko mun tyttö soittanut jo@ tai @onko tämä mun pysyvä  
18 koti@ he he ja kaikki vastaa hänelle kohteliaasti ja rauhallisesti joo  
19 mä tykkään tämä  
20 Nita: ja oikeasti se niinku **hoitoalalla on semmonen että ei voi valehdella**  
21 **kovasti niinku potilaille** tai jos jos ne sanoo välillä että esimerkiksi  
22 vanha vanha ihminen että missä häne äiti on että ihan suoraa voi sanoa  
23 että kulta sä oot näin vanha ja sun äiti on kuollu näin pitkä aika tai ei  
24 tartte niiko peitellä toi asia että @kyllä mä kutsun hänet@ tai  
25 tommosta että tämmösen suora sana mutta ihan rauhallisesti että ei  
26 sille tule mitään semmonen

Haastattelija kysyy, ovatko haastateltavat ottaneet mallia ohjaajan kohteliaasta puheesta (rivit 1–3 ja 5). Sareh kertoo omasta ohjaajastaan, joka aina vastasi rauhallisesti

muistisairaiden potilaiden toistuviin kysymyksiin, ja hän ajatteli, että hänen pitää itsekin käyttäytyä samalla lailla (rivit 9–13). Sarehin mukaan hän ei voi ärsyntyä potilaista, vaan hänen *pitää ymmärtää*, koska hän on sairaanhoitaja (rivit 13–14). Nesessiiviverbillä *pitää* (VISK § 1573) Sareh ilmaisee tässä sairaanhoitajan ammattiin kuuluvaa velvollisuuttaan ymmärtää potilaiden ärsyttävääkin käytöstä. Myös Olga kertoo pitävänsä harjoittelupaikan muiden työntekijöiden kohteliaasta ja rauhallisesta puheesta (rivit 16–19). Nita lisää, että hoitoalalla ei voi valehdella potilaille (rivi 20), vaan asiat tulee sanoa suoraan mutta rauhallisesti (rivi 25). Kuten Katya tuo esille esimerkissä 14, myös Sarehin, Nitän ja Olgan mielestä kaikille potilaille pitää olla kohtelias. Haastateltavat nostavat puheen rauhallisuuden esille erityisesti aggressiivisen potilaan (kuva 5) puhuttelun yhteydessä (ks. esimerkkiä 25 luvussa 4.3).

Ohjaajan puhe voi olla haastateltavien mielestä myös epäkohteliaasta. Esimerkissä 16 venäjänkielinen Anastasia kertoo oman harjoitteluohjaajansa puhuneen eri tavalla eri potilaille.

#### Esimerkki 16.

- 01 Haastattelija: joo öö no miettikää niitä teidän harjoitteluja onks siellä koskaan  
02 keskusteltu vaikka ohjaajan kanssa siitä et mikä on kohtelias tapa  
03 puhua sille asiakkaalle tai potilaalle  
04 Anastasia: no mulla on viimeisestä harjoittelusta aika ikävä kokemus että mun  
05 ohjaaja kohteli todella huonosti sekä omaisia että potilaita ja oikein  
06 valinnaisesti kohteli että jos oli ruotsinkielinen rouva jolla selkeesti  
07 taustana rahatilanne hyvä hän kohteli hyvin mut jos joku semmonen  
08 ihminen jolla maksakirroosi ja vaikka käyttänyt alkoholia kaksyt  
09 vuotta ja mutta sen käytös on ihan ookoo ja kohtelias mutta **sitä hän**  
10 **sai sinutella ja sanoo rumastikin** että olen huomannut epäkohtia  
11 viimeisestä harjoittelusta mut edelliset harjoittelut meni todella todella  
12 hyvin ja teitittelimme ja ihan oli kohdallaan kaikki

Haastattelija kysyy aluksi siitä, onko harjoittelujen ohjaajien kanssa keskusteltu kohteliaasta tavasta puhua potilaalle (rivit 1–3). Anastasia vastaa kertomalla viimeisimmän harjoittelunsa ohjaajasta, joka kohteli omaisia ja potilaita huonosti (rivit 4–5). Anastasian mukaan ohjaaja kohteli hyvin rikasta potilasta, mutta maksakirroosipotilasta ohjaaja *sai sinutella ja sanoo rumastikin* (rivit 6–10). Anastasia siis yhdistää sinuttelun epäkohteliaaseen puhetapaan. Aiempiin hyvin sujuneisiin harjoitteluihin hän taas liittää teitittelyn (rivit 11–12).

Nepalinkielisen Salman mielestä hänen ulkomainen ohjaajansa oli suomalaista epäkohteliaampi. Esimerkissä 17 hän vertaa eri ohjaajien puhetta.

### Esimerkki 17.

- 01 Salma: mulla oli aikaisemmin kaksi harjottelussa mm ulkomaalainen ohjaajat  
02 ohjaaja ja sitten tämä viime kaksi harjottelupaikassa oli suomalainen  
03 ja sitten ehkä verrattuna voi tuntua että öö suomalaiset puhuvat  
04 kohteliaisempi ehkä se ulkomainen vaikka hän puhu öö hyvin mutta  
05 ainakin se tuntu että ei ei kuule luon- luon- luontu luonto  
06 Maribel: siis luonnollisesti  
07 Salma: joo en tiä mä en osaa sa- selittää mutta öö se se näyttää joo

Salma kertoo, että aiemmassa harjoittelussa hänellä oli ulkomaalainen ohjaaja, johon verrattuna hänen suomenkieliset harjoitteluohjaajansa puhuivat kohteliaammin (rivit 1–4). Salman mukaan hyvin suomea puhuva ulkomainen ohjaaja ei kuulostanut luonnolliselta (rivit 4–5). Vaikka noin kaksi vuotta Suomessa asunut Salma ei osaa tarkkaan nimetä, mikä ulkomaisen ohjaajan puheessa ei ollut luonnollista, hän havaitsee sen epäkohteliaammaksi kuin suomenkielisen ohjaajan. Epäkohteliaan puheen mallin voi tunnistaa, vaikka siitä ei olisi suoraa omakohtaista kokemusta. Normin voi oppia epäsuorasti esimerkiksi tarkkailemalla muita. (Kecskes 2015: 45.)

Kaikissa haastatteluissa tulee esille muiden työntekijöiden epäkohtelias käytös haastateltavia kohtaan. Enimmäkseen muut työntekijät ovat haastateltavien mukaan kohteliaita, mutta toisinaan sattuu myös epämukavia kohtaamisia. Katya kertoo esimerkissä 18, että muut työntekijät saattavat puhua ulkomaalaisen työntekijän ohi.

### Esimerkki 18.

- 01 Katya: no mun ohjaajana oli tapa puhua ihmisten yli heidän asioista mm minä  
02 olin vain sitä mieltä että vaikka kuinka dementoitunut tai  
03 huonokuntoinen ihminen olisi aina kannattaa puhua hänelle ensin  
04 suoraan ja tottakai hän hänenkin täytyy jos hän ei pysty ymmärtämään  
05 tai vastaamaan täytyy ottaa huomioon kuitenkin ihmisenä että **on**  
06 **huono tapa niinku puhua yli** koska mä tiedän monet potilaat jotka  
07 ymmärs- öö ymmärtävät todella hyvin mutta niinkun eivät pysty  
08 reagoimaan heti puheeseen ja siis kukaan ei halua saada siitä selvää  
09 ymmärtääkö ihminen tarpeeksi ja ää mutta kun heti rupeaa puhumaan  
10 yli en tiedä käykö sama ulkomaalaisille että ää mä **kerran puhuttiin**  
11 **niinkun minusta näin ja se tuntu loukkaantuvalla** että on



Katyan mukaan hänen ohjaajansa puhui usein *ihmisten yli* eikä heille suoraan (rivi 1), mikä on Katyan mielestä huono tapa (rivit 5–6). Katya on myös itse joutunut vastaavaan tilanteeseen ja koki sen loukkaavana (rivit 10–11). Työharjoittelupaikan odotukset sairaanhoitajaopiskelijan kielitaidosta vaikuttavat siihen, kuinka opiskelijoihin suhtaudutaan harjoittelussa (Virtanen 2017: 78). Kielitaidon puute voi johtaa kansainvälisen opiskelijan syrjintään työpaikalla, jolloin mahdollisuudet ammatillisen kielitaidon kehittämiseen jäävät rajallisiksi (mts. 78). Loukkaantumisen lisäksi muiden työntekijöiden epäkohtelias käytös voi siis jopa haitata opiskelijan kielitaidon kehitystä.

#### 4.3 Kohteliaisuusohjeet ja muilta saatu palaute

Tässä luvussa käsittelen haastateltavien muilta saamia kohteliaisuusohjeita sekä palautetta, jota haastateltavat ovat saaneet oman kielenkäyttönsä kohteliaisuudesta. Kohteliaaseen kielenkäyttöön liittyviä ohjeita haastateltavat ovat saaneet pääasiassa suomen kielen opettajilta. Kuulijoiden antama palaute on ollut tyypillisesti myönteistä ja kannustavaa. Esimerkiksi unkarinkielinen Mila kertoo saavansa teitittelystä kiitosta, vaikka se ei ihan onnistuisikaan: ”mut kyl ne sitten nauraa välillä, ne niinku, ne vähän niinku kiittää, että mä yritän” (ks. esimerkkiä 7 luvussa 4.1).

Kiitoksen lisäksi sosionomiksi opiskeleva Mila on saanut myös toisenlaisia kommentteja. Esimerkissä 19 hän kertoo lapsien antaneen hänelle palautetta kielenkäytöstä ollessaan harjoittelussa peruskoulussa.

#### **Esimerkki 19.**

- 01 Haastattelija: et onks teiän mielestä jotain tiettyjä asioita mitkä mikä suomessa on  
 02 suomen kielessä on kohteliasta tai mikä on epäkohteliasta  
 03 Mila: no mulla on yks tosi hyvä ei saa sanoo turpa kiinni mä sanoin  
 04 vahingossa koulussa mä en tienny [mä en  
 05 Haastattelija: [aa siis ku sä olit siellä  
 06 harjoittelussa  
 07 Mila: nii mä sanoin sille lapselle ku se oli ärsyttävä et no nyt turpa kiinni tuu  
 08 jonoon ja  
 09 ((haastattelija ja Kate nauravat))  
 10 Mila: sit mä en tiennyt että mä luulin et se on vain niinku ihan niinku niinku  
 11 *shut up* mut se ei oo niin vakavaa niinku englanniks **sit ne sano @ei**

12                    **me ollaan aasia että on turpa@ mä olin et okei sori** £joo niin joo  
13                    mut tolle in toi on epäkohteliaas£

Haastattelija kysyy asioita, jotka suomen kielessä ovat kohteliaita tai epäkohteliaita (rivit 1–2). Mila vastaa, että suomeksi ei saa sanoa *turpa kiinni*, kuten hän oli vahingossa sanonut harjoittelukoulussaan (rivit 3–4). Mila kertoo sanoneensa niin ärsyttävälle oppilaalle (rivi 7), koska ei tiennyt fraasin merkitystä (rivit 10–11). Oppilaat olivat kiusoitelleet Milaa vastaamalla, etteivät he ole aaseja, joilla on turpa (rivit 11–12). Yrityksen ja erehdyksen kautta Mila siis oppi, että *turpa kiinni* on epäkohtelias muoto opettajan ja oppilaan välisessä vuorovaikutuksessa.

Esimerkissä 20 venäjänkieliset Katya ja Anastasia keskustelevat potilaiden antamasta palautteesta ja siitä, miten heitä on verrattu muihin ulkomaalaisiin hoitajiin.

#### **Esimerkki 20.**

01 Haastattelija: joo no onko teille kommentoinu kukaan potilas tai asiakas sitä että nyt  
02                    sä puhuit kohteliaasti tai nyt puhuit epäkohteliaasti  
03 Katya:           mm ei niin mut **oli sanottu että sinä puhut kauniisti** se oli mukava  
04                    kuulla en tiedä tarkoitti myös varmasti kohteliaastikin mutta  
05                    semmoista oli  
06 Anastasia:    ja usein ne vertailee ulkomaalaisia siis **helposti vanhukset antaa**  
07                    **vertailu että tota sä puhut paljon paremmin kuin tuo** minä  
08                    ymmärrän sua paljon paremmin ja he he tule vaikka sinä seuraavan  
09                    kerran hoitamaan he he kyllä ne aika herkästi antaa palautetta ja  
10 Katya:           kyllä

Haastattelija kysyy, onko haastateltavien puhetta kommentoitu kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi (rivit 1–2). Katya kertoo, että hänen puhettaan oli sanottu kauniiksi, ja arvelee sen tarkoittaneen myös kohteliaasta (rivit 3–4). Anastasian mukaan vanhukset vertailevat ulkomaalaisten hoitajien kielitaitoa ja myös kertovat arvioitaan hoitajille (rivit 6–9). Katya ja Anastasia vaikuttavat ilahtuneilta saamastaan palautteesta: Katyan mukaan *se oli mukava kuulla* (rivit 3–4), Anastasia taas nauraa muistellessaan potilaiden kommentteja (rivit 8–9). Tällainen positiivinen palaute voi kannustaa kielenoppijaa, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi.

Sareh ja Olga keskustelevat esimerkissä 21 siitä, kuinka potilaiden antama palaute kannustaa ja lisää motivaatiota. Esimerkin 21 edellä Olga on juuri kertonut, että harjoittelussa potilas oli kehunut ohjaajalle häntä kohteliaaksi.

### Esimerkki 21.

- 01 Sareh: mutta monet ei väliä sitä kun me puhutaan suomea ne tykkää öö ne on  
02 vähän ylpee että me osataan niiden kieltä ja en oo saanut koskaan  
03 huono palautetta että et osaa suomea sä et puhu **aina ne on sanonut**  
04 **kyllä sä puhut hyvää suomea ja se on antanut positiivinen energia**  
05 Olga: joo se on tosi tärkeä kun esimerkiksi öö ihminen öö kun suomalaisen  
06 sanoo minulle että mä puhun hyvä suomea tai jotakin muuta se  
07 niinkun *encourage* en mä tiedä mitä se [on  
08 Sareh: [antaa motivaatio  
09 Olga: joo niinkun motivaatio *yeah*

Sarehin mukaan hänen kielitaitoaan usein kehutaan, ja se antaa positiivista energiaa (rivit 3–4). Myös Olgalle myönteinen palaute on tärkeää, sillä se kannustaa (rivit 5–7). Sareh lisää, että hyvä palaute antaa motivaatiota (rivi 8). Myös Kelan ja Kompan (2011: 186) tutkimat suomea toisena kielenä puhuvat sairaanhoitajat sanovat samaa: asiakkaiden myönteinen suhtautuminen vielä kehittyvään kielitaitoon helpottaa ja rohkaisee käyttämään kieltä.

Potilas voi myös ehdottaa siirtymistä epämuodollisempaan kielenkäyttöön. Esimerkissä 22 Anastasia kertoo potilaan pyytäneen teitittelyn vaihtamista sinutteluun. Ennen esimerkin 22 tilannetta Katya on juuri kertonut teitittelevänsä kaikkia tuntemattomia ihmisiä.

### Esimerkki 22.

- 01 Anastasia: mä teitittelen kaikkia ja jos oli esimerkiksi toi palvelutalossa mulla  
02 yks pidempi hoitosuhde oli yhden mummon kanssa se itse otti  
03 puheeksi että vaihdetaanko nyt **sinutellaanko nyt että mun helpompi**  
04 **sit sun kanssa** jos puhut mua sinä muodossa mun kanssa että tota  
05 muuten aloitan kaikkien kanssa teiti- te muodon käyttöä

Anastasia kertoo, kuinka potilas itse ehdotti sinutteluun vaihtamista. Anastasia kuvailee potilaan sanoneen, että *mun helpompi sit sun kanssa*, mikäli Anastasia puhuttelisi häntä sinä-muodossa (rivit 3–4). Tällä Anastasia luultavasti tarkoittaa, että potilaan mielestä hänen olisi helpompi olla tai puhua Anastasian kanssa sinuttelemalla. Kyseessä voi olla Tannerin (2012: 152) oppikirjadialegeista osoittama ylikohteliaisuus: potilas on ehkä kokenut puhuttelun liiankin muodolliseksi ja pyytänyt siksi vaihtoa sinutteluun. Venäjänkieliselle Anastasialle voi kuitenkin olla luontevaa teititellä niin kauan, että

potilas ehdottaa sinuttelua, sillä Venäjällä etiketin mukaan vanhempi ehdottaa nuoremmalle sinunkauppoja. Venäjäksi on muutenkin tapana teititellä kaikkia itseä vanhempia aikuisia, jotka eivät ole läheisiä ystäviä tai perheenjäseniä. (Vehmas-Thesslund 2015: 139, 141.) Anastasia kertookin teitittelevänsä aluksi kaikkia potilaita (rivi 5).

Suomen opettajat ovat antaneet haastateltaville joitakin kohteliaisuuteen liittyviä neuvoja. Esimerkissä 23 tagalogia äidinkielenään puhuva Maribel ja nepalinkielinen Salma kertovat opettajan ohjeesta, jonka mukaan ensin teititellään ja vasta luvan saatua sinutellaan. Juuri ennen esimerkin tilannetta Katya on kertonut, että suomen opettaja oli opetuksessaan keskittynyt enemmän ammattisanastoon kuin kohteliaisuuteen.

### Esimerkki 23.

- 01 Haastattelija: no muistatteko mitä hän on sit sanonu tästä kohteliaisuudesta mitään  
02 ohjeita  
03 Maribel: jos muistaakseni vaan että ää se on ää **se on sanottu meille että aina**  
04 **teeteitellään** ja semmosta  
05 Katya: hmm mä en tarkkaan muista  
06 Maribel: teeteitellään  
07 Salma: mä muistan että **hän sanoi että ota luvaa ota luvaa kun haluat vaihtaa**  
08 siirtyä siihen sinuttele (semmonen asia ehkä haluan sanoa) kysy ennen  
09 kun  
10 Maribel: mm ja teeteillään ensin [sitten jos  
11 Salma: [mutta haluun sanoo myös että ei se haittaa jos  
12 saa sinä sanoo sinuttele koska se toiset ymmärtää semmonen juttu  
13 myös ennen kun menee se harjottelu paikka ehkä tai jos joku muu  
14 sanoo

Haastattelija kysyy, onko suomen opettaja antanut kohteliaisuuteen liittyviä ohjeita haastateltaville (rivit 1–2). Maribel vastaa, että opettaja on sanonut, että aina teititellään (rivit 3–4). Salma mukaan opettaja sanoi, että täytyy kysyä lupaa, kun haluaa vaihtaa sinutteluun (rivit 7–8). Maribel myötäilee tätä hyväksyvällä *mm*-partikkelilla ja lisää, että ensin teititellään (rivi 10). Salma täydentää vielä, että sinuttelu ei haittaa, sillä muut ihmiset kyllä ymmärtävät teitittelyn puuttumisen (rivit 11–12). Ohje yleispätevästä teitittelystä kuulostaa hoitotyön opetuskontekstissa melko erikoiselta. Työpaikasta riippuen sairaanhoitaja voi kuitenkin kohdata hyvin eri-ikäisiä potilaita, eivätkä kaikki suinkaan halua itseään teititeltävän (ks. Lappalainen 2016).

Myös Sarehin mukaan kohteliaisuuteen liittyvistä asioista ei ole suomen kursseilla puhuttu yhtä paljon kuin hoitoalan sanastosta (esimerkki 24):

#### **Esimerkki 24.**

- 01 Sareh: kohtelias asioista ei puhuta niin paljon enemmän sanoja mitä  
02 käytetään sairaanhoitajamaailmassa öö mutta meille sanottu kyllä joku  
03 suomen kielen kurssilla että sopii sopiiko istutko odotatko **se koo**  
04 **tekee siitä vähän kohteliaampi** meille opetettu

Sarehin mukaan kohteliaisuudesta ei puhuta paljon (rivi 1), mutta suomen kurssilla on opetettu, että vaihtoehtokysymyksen *ko*-liite tekee muodosta kohteliaamman (rivit 3–4). Kohteliaisuuteen vaikuttaa luultavasti se, että vaihtoehtokysymykseen (*odotatko*) on ainakin periaatteessa mahdollista vastata myös kieltävästi, toisin kuin esimerkiksi imperatiivimuotoiseen kehotukseen (*odota*). Sareh ei kuitenkaan puhu *ko*-loppuisesta verbimuodosta kysymyksenä, vaan kohteliaana muotona. Tyypillisin vaihtoehtokysymys on juuri verbikysymys, joka muodostetaan lisäämällä finiittiverbiin liite *-ko/kö* (VISK § 1689). Verbikysymyksiä käytetään runsaasti kuvitteellisten potilaiden puhuttelussa. Sareh ehdottaa itsekkin verbikysymystä kolmelle eri kuvitteelliselle potilaalle. Yleisin haastateltavien käyttämä verbikysymys on konditionaalimuotoinen *voisitko*, joka on liitetty verbin perusmuotoon (esim. *voisitko odottaa*). Kelan asiointitilanteissa tällainen kysymysmuotoinen direktiivi onkin kiteytynyt tapa pyytää asiakkaan henkilötunnusta, tosin *voida*-verbi ei yleensä tässä yhteydessä esiinny (Rouhikoski 2015: 204–206). Kyseisessä tilanteessa rutiinistunut vaihtoehtokysymys tulkitaan aidon kysymyksen sijaan pyynnöksi (Lappalainen 2008: 509). Myös lääkärin on havaittu käyttävän kysymysmuotoista pyyntöä tyypillisesti tilanteessa, joka vaatii potilaalta vaivannäköä, kuten siirtymistä (Sorjonen 2001: 92).

Mila kertoo esimerkissä 25, kuinka opinnoissa on painotettu kohteliasta puhetapaa kaikille asiakkaille. Juuri ennen esimerkkiä Kate ja Mila ovat keskustelleet haastattelijan kanssa siitä, että kuvan 5 aggressiiviselle potilaalle täytyy puhua kohteliaasti, jotta tämä pysyy rauhallisena.

#### **Esimerkki 25.**

- 01 Mila: just tää on mitä me opiskellaan et **ei missään nimessä saada olla**  
02 **törkeitä asiakkaille** eli vaikka miten hermot menis ei saa sinne tulee

- 03 vartija piste  
04 Haastattelija: mm  
05 Mila: niinku et voi ei saa puhua  
06 Haastattelija: [joo  
07 Mila: [kenellekään törkeästi  
08 Haastattelija: nii et pitää vaan itse pysyy rauhallisena  
09 Mila: nii se on se juttu et ei saada vain vaikka mitä se tilanne ois

Milan mukaan sosionomin opinnoissa on käyty läpi sitä, kuinka asiakkaita kohtaan ei saa käyttäytyä törkeästi (rivit 1–2). Mila käyttää hyvin ehdotonta *ei missään nimessä* -rakennetta. Mila lisää *eli*-partikkelilla alkavassa lausumassa, että vaikka hermot menisivät, asiakkaille ei saa olla törkeä, vaan paikalle kutsutaan tarvittaessa vartija (rivit 2–3). Mila jatkaa, että kenellekään ei voi eikä saa puhua epäkohteliaasti (rivit 5, 7). Haastattelija kommentoi, että tilanteessa pitää pysyä itse rauhallisena (rivi 8). Mila lisää lopuksi, että vaikka tilanne olisi mikä, asiakkaille ei saa sanoa pahasti (rivi 9). Mila toistaa kieltoverbin *ei* ja *saada*-verbin yhdistelmän esimerkin keskustelussa neljä kertaa (rivit 1, 2, 5, 9). Esimerkissä *saada* ilmaisee deonttista modaalisuutta eli puheyhteisön normeja (VISK § 1554): sosionomina Milalla ei ole lupaa olla törkeä asiakasta kohtaan.

#### 4.4 Yhteenvetoa

Haastateltavien mielestä suomen kielessä kohteliaisuutta ilmaistaan erityisesti konditionaalimuodolla, teitittelyllä ja vaihtoehtokysymyksellä. Näitä kohteliaina pitämiään muotoja haastateltavat käyttävät paljon itsekin kuvitteellisten potilaiden kohdalla. Epäkohteliaana suomen kielen muotona haastateltavat pitävät imperatiivia: he nostavat epäkohteliaina esiin varsinkin kielteisiä imperatiivimuotoja. Myönteisiä imperatiivimuotoja kuitenkin käytetään kuvitteellisille potilaille puhuessa. Epäkohteliaalta haastateltavista tuntuu myös pyytäminen pelkällä nominilausekkeella ilman konditionaalia tai *anteeksi*-sanaa.

Teitittelyn käyttö tuntuu haastateltavista vaikealta, koska kielenopetuksessa painotetaan sinuttelua. Sen sijaan kohteliaan puhuttelutavan valinta ei heistä ole haastavaa. Tutkittavat kuvailevat vaikeaksi myös suomen kielen suoruutta: heidän mielestään suomeksi ei käytetä samantyyppisiä pyyntöjä pehmentäviä kielen keinoja kuten englannissa *please*-sanaa.

Haastateltavien mielestä suomalaiset puhuvat pääasiassa kohteliaasti. Yksittäisiin epäkohteliaisiin henkilöihin törmää heistä lähinnä julkisessa liikenteessä. Haastateltavat ovat työharjoitteluissaan tarkkailleet ohjaajien kielenkäyttöä ja yrittäneet oppia heiltä kohteliaita tapoja puhua potilaille. Kaikki harjoitteluohjaajat eivät kuitenkaan heidän mielestään ole olleet kohteliaita, ja haastateltavat nimeävät myös epäkohteliaita piirteitä heidän puheestaan.

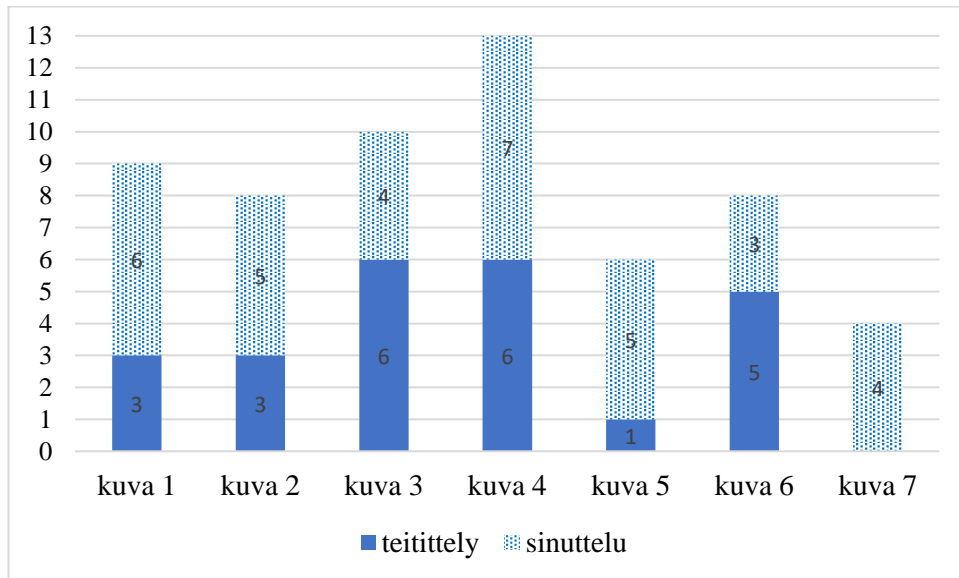
Tutkittavat tuovat esiin, että potilaat kommentoivat heidän kielitaitoaan yleensä myönteiseen sävyyn ja pitävät heitä kohteliaina. Haastateltavat kokevat potilailta saadun palautteen kannustavana. He ovat myös opinnoissaan saaneet joitakin ohjeita kohteliaasta tavasta puhua potilaille tai asiakkaille. Suomen kielen opettajat ovat neuvoneet teittilemään potilaita ensitapaamisella ja käyttämään vaihtoehtokysymystä.

## **5 Puhuttelua koskevat käsitykset ja asenteet**

Tässä luvussa käsittelen haastateltavien puhuttelua koskevia asenteita ja käsityksiä. Tarkastelen erityisesti sitä, miten haastatteleman opiskelijat mielestään puhuttelevat potilaita ja mitkä asiat heidän mielestään vaikuttavat sopivan puhuttelutavan valintaan. Käsittelen sekä yleisissä kohteliaisuuteen liittyvien kysymysten vastauksissa että kuvitteellisissa puhuttelutilanteissa ilmenneitä käsityksiä ja asenteita. Alaluvussa 5.1 käsittelen teittilemään ja alaluvussa 5.2 sinutteluun liittyviä asenteita. Alaluvussa 5.3 esittelen käsityksiä etunimen käytöstä puhuttelussa. Alaluvussa 5.4 käyn läpi haastateltavien puhuttelusanon koskevia asenteita. Lopuksi kokoon puhuttelukäsitykset yhteen alaluvussa 5.5.

Kuvioon 1 on merkitty kuvitteellisten potilaiden puhuttelu. Kuviota tulkitessa tulee ottaa huomioon, että kaikki haastateltavat eivät puhuttele kaikkia kuvien potilaita. Jotkut haastateltavat myös ehdottavat saman kuvan potilaalle useaa eri vaihtoehtoa, joista toinen saattaa olla sinuttelumuodossa ja toinen teittilemymuodossa. Haastateltavat myös käyttävät muutaman kerran sinuttelua ja teittilemää samassa vuorossa (esim. *ole hyvä ja odottakaa käytävällä*). Siksi kuviossa on kuvien 3 ja 4 kohdalla enemmän puhuttelumuotoja kuin haastateltavia yhteensä. Sinuttelulla tarkoitetaan tässä yksikön 2. persoonan verbimuodon tai *sä-* tai *sinä-*pronominin käyttöä viitattaessa puhuteltavaan. Vastaavasti teittilemällä tarkoitetaan monikon 2. persoonan verbimuodon tai *te-*

pronominin käyttöä. Haastateltavat eivät käytä possessiivisuffikseja kuvitteellisten potilaiden puhuttelussa.



**Kuvio 1. Kuvitteellisten potilaiden puhuttelu.**

Kuten kuvio 1 näkyy, kuvien potilaita puhutellaan vaihtelevasti. Kaikkia muita paitsi kuvan 7 lapsipotilasta sekä teititellään että sinutellaan. Määrällisesti sinuttelu on yleisempää kuin teitittely: sinuttelua käytetään kuvitteellisille potilaille 34 kertaa ja teitittelyä 24. Eniten teititellään kuvien 3 (vanha nainen), 4 (keski-ikäinen nainen) ja 6 (vanha mies) potilaita. Haastateltavia ei pyydetty arvioimaan kuvitteellisten potilaiden ikää, mutta nämä kuvien henkilöt ovat ulkoisen olemuksensa perusteella keski-ikäisiä tai vanhempia. Tämän perusteella ikä on keskeinen muuttuja tutkittavien puhutteluvalinnassa.

Kuvan 7 lapsipotilaalle ehdotetaan muita potilaita vähemmän konkreettisia puhuttelumuotoja. Sen sijaan haastateltavat kuvailevat, miten lohduttaisivat itkevää lasta omalla toiminnallaan. Esimerkiksi Nita kuvailee toimintaansa lapsipotilaan tapauksessa näin: ”mä kysyn hänen äidiltä, että niiku jos se pitää sylissä, ja sitten mä neuvon hänelle jotain leluja”. Kaikissa haastatteluissa otettiin esille myös erityisesti lapselle sopiva puhetapa. Haastateltavat arvioivat kuvan lapsen niin nuoreksi, ettei sanavalinnoilla ole hänen puhuttelussaan yhtä suurta painoarvoa kuin puhetavalla. Esimerkiksi Sareh ehdottaa, että kuvan potilaalle voisi puhua ”lapsikielellä” eli käyttää lapselle sopivaa äänensävyä. Katya kuvailee tätä äänensävyä: ”sillain lempeästi miten lapsille puhutaan”.

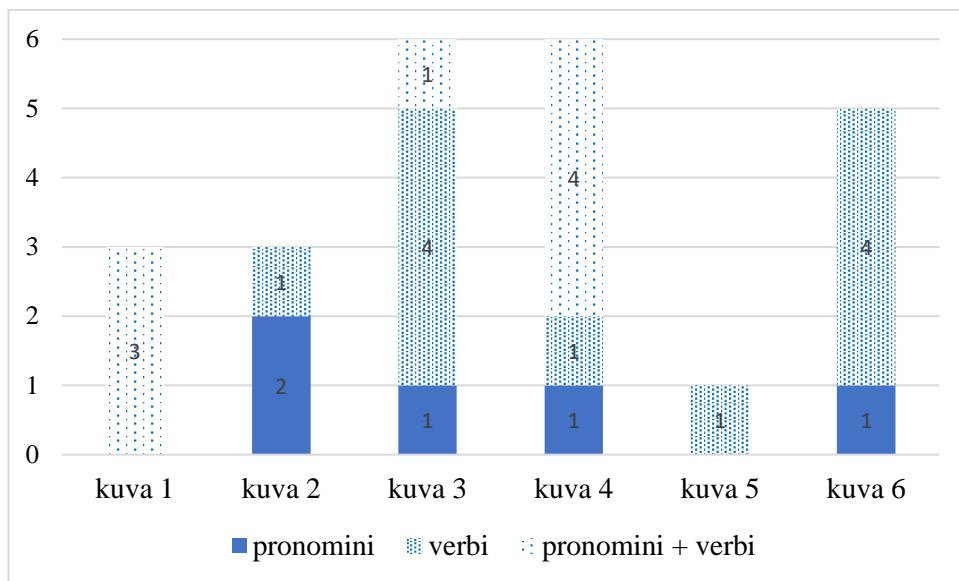


Aina kuvitteellisiin potilaisiin ei viitata suoraan, vaan heitä puhutellaan aineistossa epäsuorasti muutaman kerran. Haastateltavat eivät yleensä tarjoa epäsuoraa puhuttelua kuitenkaan ainoana vaihtoehtona. Anastasia ehdottaa ensin nuoren miespotilaan (kuva 2) puhutteluksi teitittelyä (*miten teidän vointi on*) ja hetken kuluttua epäsuoria kysymyksiä: ”miten tämä päivä meni, miten yö meni, onko oireita eri tavalla”. Jopa samassa vuorossa voi olla suoran puhuttelun sisältävä ehdotus. Tästä esimerkkinä ovat Sarehin ehdotukset aggressiivisen potilaan (kuva 5) puhutteluksi: ”miten voin auttaa, mikä vois auttaa sinun tilanteessa”. Ensimmäisessä ehdotuksessa Sareh siis viittaa vain itseensä, mutta toisessa sinuttelee potilasta. Myös Kate ehdottaa aggressiiviselle potilaalle samankaltaista puhuttelua: ”anteeks mutta miten mä voin auttaa”. Kuvan 7 lapselle haastateltavat ehdottavat ”ei hätää” -fraasia, josta puhuttelu ei käy ilmi.

Kuvitteellisten potilaiden puhuttelussa käytetään puhuttelusanoja yhteensä neljä kertaa. Kaikissa näissä tapauksissa puhuttelusana yhdistetään sinutteluun tai teitittelyyn. Lapsipotilasta puhutellaan sanoilla *muru* ja *pikkuinen*. *Muru* esiintyy verbimuotoisen sinuttelun (*muru miks itket tuu tänne*) ja *pikkuinen* pronominillisen sinuttelun (*no voi sua pikkuista*) yhteydessä. Puhuttelusanaa *rouva* käytetään kaksi kertaa kuvan 3 (vanha nainen) potilaalle. Näissä molemmissa tapauksissa teitittely tulee ilmi monikon 2. persoonan verbimuodosta (*voisitte kertoo mulle rouva, hei rouva kerrotteko omasta läääkityksestä*).

## 5.1 Teitittely

Kaikissa haastatteluissa teitittelyä pidetään kohteliaana puhuttelumuotona ja haastateltavat kertovat myös itse teitittelevänsä silloin, kun haluavat olla kohteliaita suomeksi. Kuvioon 2 on merkitty kuvitteellisten potilaiden teitittelymuodot. Taulukosta puuttuu kuva 7, koska kukaan ei teititellyt lapsipotilasta.



**Kuvio 2. Kuvitteellisten potilaiden teitittely.**

Useimmin haastateltavat teitittelevät kuvien potilaita monikon 2. persoonan verbimuodolla (esim. *voitteko kertoa*), jota käytetään yhteensä 11 kertaa. Pronominin *te* ja monikon 2. persoonan verbimuodon yhdistelmää (esim. *odottakaa tässä me kutsutaan teidät kohta*) käytetään teitittelyssä kahdeksan kertaa. Pelkällä *te*-pronominilla (esim. *miten teidän vointi on*) teititellään viisi kertaa. Haastateltaville on siis tyypillisintä osoittaa teitittely juuri monikon 2. persoonan verbimuodolla. Samoin myös sinuttelua osoitetaan tyypillisimmin verbimuodolla (ks. kuviota 3 luvussa 5.2). Aikuisista kuvien potilaista vähiten teititellään kuvan 5 aggressiivista miespotilasta, jolle ainoastaan Salma ehdottaa teitittelymuotoa ”odottakaa tässä”.

Haastateltavat käyttävät teitittelystä montaa eri termiä, joista useimmat eivät ole vakiintuneita ilmauksia suomeksi. Teitittelystä käytettäviä verbimuotoja ovat *teittää*, *teiteillä*, *teeteillä* ja *teeteitellä*. Näiden lisäksi teitittelystä puhutaan ilmauksilla *sanoo se teetee* ja *te-muoto*. Termin *teitittely* vieraudesta kertoo ehkä sekin, että sen tarkkaa kieliasua kysytään haastattelijalta. Yksi syy termin osaamattomuuteen voi olla se, että vastaavaa ilmausta ei ole englannin kielessä, jossa on nykyisin käytössä vain yksi 2. persoonan pronomini. Englanti on suomen lisäksi ainoa lähes kaikki vastaajat yhdistävä kieli, ja viisi vastaajaa opiskeleekin tutkintonsa englanniksi.

Haastateltavat pitävät teitittelyä tuntemattomien aikuisten ja erityisesti vanhusten kohteliaana puhuttelumuotona. Milan mukaan ensimmäisellä tapaamiskerralla päiväkodissa hän teitittelisi lasten vanhempia ja voisi sitten vaihtaa sinutteluun. Sareh

sanoo teitittelevänsä keski-ikäisiä ja täsmentää sen tarkoittavan yli 50-vuotiaita. Anastasia kertoo teitittelevänsä alussa kaikkia potilaita paitsi lapsia. Haastateltavien mukaan puhuteltavan ikää on kuitenkin toisinaan vaikea arvioida. Katya sanoo teitittelevänsä silloin, jos ei ole varma puhuteltavan iästä: ”no jos on edes vähän epäilen että paras teiteillä”.

Milan ja Katen mielestä vanhoja ihmisiä on kohteliasta teititellä, mikä käy ilmi esimerkistä 26. Juuri esimerkkiä edeltävässä keskustelussa Mila on sanonut teitittelevänsä kuvan 3 (vanha nainen) henkilöä, koska ei tunne häntä.

### **Esimerkki 26.**

- 01 Haastattelija: et se on vaan sillon ku sä et tunne ni sillon sä voisit käyttää sitä  
02 teitittelyä  
03 Mila: nii  
04 Kate: mm  
05 Mila: tai siis ei välttämättä jos se ((osoittaa kuvan 3 henkilöä)) ois niinku jos  
06 se ois mun mummo mun mummo sit kyl mä voisin hänelle puhuu ihan  
07 niinku teille mut **jos se ois joku Katen mummo sit mä ehkä jäisin**  
08 **siellä teitittely** koska mun mielest jos niinku vanhempii ihmisii ni se  
09 on niinku  
10 Kate: aina  
11 Mila: kohteliaampi  
12 Kate: joo  
13 Mila: tapa puhua tollee että  
14 Kate: sama sama  
15 Haastattelija: samaa mieltä  
16 Kate: mm

Ensin Mila vahvistaa dialogipartikkelilla *nii* haastattelijan lausuman päätelmän siitä, että Mila teitittelee vain silloin, kun ei tunne ihmistä (rivi 3). Mila tulee kuitenkin toisiin ajatuksiin ja lisää voivansa teititellä esimerkiksi Katen mummoa, koska teitittely on kohteliaampi tapa puhua vanhemmille ihmisille (rivit 7–9, 11, 13). Mila ei pidä teitittelyä aivan kaikille vanhoille ihmisille sopivimpana puhuttelumuotona, sillä hän kertoo voivansa puhua omalle mummolleen samalla lailla kuin Katelle ja haastattelijalle eli sinutteleamalla (rivit 5–7). Modaalipartikkelilla *ehkä* ja verbin konditionaalimuodolla *jäisin* Mila osoittaa pitävänsä Katen mummon teitittelyä mahdollisena, mutta ei täysin varmana puhuttelumuotona (rivi 7). Kate ilmaisee samanmielisyytensä dialogipartikkeleilla *joo* ja *mm* sekä *sama*-sanalla (rivit 12, 14, 16).

Vaikka Mila kertoo käyttävänsä teitittelymuotoa itse, hän on yllättynyt siitä, että häntä teititellään. Ennen esimerkkiä 27 Mila on kertonut, että nykyään monet tuntemattomat nuoret ja vanhat ihmiset teitittelevät häntä. Arvioni mukaan Mila on noin 25-vuotias.

#### **Esimerkki 27.**

- 01 Mila:           nii nii joo ja sit se se on mä tiän että se on niinku se kohtelias juttu jos  
02                 sä et tiä tuntematon ihmisel mut mä luulen että se on aika niinku  
03                 vanha juttu että ne ei käyttää ihmiset mut kyl sitte  
04 Haastattelija: mut sua kuitenkin teititellää  
05 Mila:           nii nii mut ne käyttääki ja se on **se on yllättävää mulle koska pari**  
06                 **vuotta sitten ne ei tai siis ehkä mä en löytänyt niitä ihmisiä ketkä**  
07                 **tekee**  
08 Haastattelija: nii joo  
09 Mila:           mut vaikka niinku kaupassaki tai ihan missä vaan

Neljä vuotta Suomessa asunut Mila oli luullut teitittelyn olevan jo ohi mennyt ilmiö (rivit 2–3), mutta omien havaintojensa mukaan häntä on alettu teititellä viimeisen parin vuoden aikana. Mila suhtautuu huomioonsa kuitenkin hieman varauksella. Tämä näkyy partikkeliyhdistelmällä *tai siis ehkä* alkavasta virkkeestä, jossa Mila pohtii sen mahdollisuutta, että hän ei vain ole kohdannut teitittelyä käyttäviä ihmisiä (rivit 6–7). On tietenkin myös mahdollista, että Milan kielitaito on parissa vuodessa kehittynyt niin, että hän huomaa teitittelyn helpommin.

Vaikka teitittelyn käsite ja käyttöyhteydet ovat useimmille haastateltaville tuttuja, osa kokee teitittelymuodon käytön hankalaksi. Salma ja Katya kertovat, että he ovat suomen kielen opinnoissaan tottuneet alusta alkaen sinutteluun. Siksi vanhusten teitittely opintoihin kuuluvissa harjoittelussa on tuntunut vaikealta. Esimerkissä 28 Katya kertoo tilanteista, joissa olisi hänen mielestään pitänyt teititellä, mutta hän ei sitä osannut tehdä. Esimerkkiä edeltävässä vuorossa Salma on kertonut, että hänestä teitittelyyn siirtyminen oli vaikeaa.

#### **Esimerkki 28.**

- 01 Katya:          aa minu minä olen ihan samaa mieltä ää sinuttelu ei se tuntunut  
02                 vaikealta kun oltiin koulussa tai niinkun välillä keskustelemassa  
03                 ((osoittaa muita haastateltavia)) aa mutta kävi nyt toisin päin kun  
04                 omassa maassa mä en voinutkaan sanoa sinä heti vaikka iäkkäälle

05 ihmiselle täällä se tulee automaattisesti koska aina on ollut puhuttu  
 06 sinä sinä sinä ja siis alusta kyllä niitä @no moi mitä sinulle kuuluu@  
 07 sanoisin minä tuntemattomalle iäkkäälle ihmiselle sitten mietin heti  
 08 **mun olis pitänyt kuitenkin teiteillä mut sitä ei ollut opetettu oli**  
 09 **alusta annettu tää tapa et sinutellaan** mut kuitenkin monet  
 10 suomalaiset iäkkäät ihmiset olisivat halunneet että ää että ensin että  
 11 olis vaikka no mitä nyt teille kuuluu ensimmäinen kysymys jos joku  
 12 tuntematon tulee mulla oli semmoinen vaikutelma että se olis kiva ja  
 13 sitten saanko sinutella sitten saa tähän lupa ja jatkaa mutta nyt niin  
 14 että heti rupeamme sinuttelemaan koska tää tapa on tullut niin  
 15 koulusta asti

Esimerkissä 28 Katya sanoo ensin olevansa samaa mieltä edellä puhuneen Salman kanssa (rivi 1). Katya kertoo, että Suomessa koulukavereiden sinuttelu ei tunnu vaikealta, mutta hän huomasi Venäjällä käydessään, ettei voikaan sinutella venäjäksi vanhaa ihmistä (rivit 1–5). Katyan mukaan Suomessa vanhojen ihmisten sinuttelu tulee häneltä *automaattisesti* (rivit 4–5), ja joskus hän miettii jälkikäteen, että *mun olis pitänyt kuitenkin teiteillä* (rivi 8). Nesessiiviverbi *pitää* ilmaisee tässä puheenvuorossa deonttista modalisuutta (VISK § 1554) eli Katyan mukaan tuntemattoman vanhan ihmisen teittely on puheyhteisön normien mukainen velvollisuus. Katya ei kuitenkaan voinut noudattaa tätä velvollisuutta, sillä teittelyä ei ollut opetettu (rivi 8). Passiivin pluskvamperfekti jättää tekijän takalalle (VISK § 1325): teittelyn opettamatta jättänyt ja sinuttelemaan antanut on siis joku muu taho, jolla tässä luultavimmin tarkoitetaan suomen kielen opettajaa tai opettajia (rivit 8–9). Kertoessaan iäkkäiden suomalaisten toivomasta puhuttelusta Katya käyttää konditionaalin perfektiä (*olisivat halunneet*), joka tässä ilmaisee toteutumatta jääneen vaihtoehdon (VISK § 1594). Iäkkäät ihmiset siis Katyan vaikutelman mukaan olisivat halunneet ensin teittelyä, mutta koulusta opitun tavan mukaisesti heitä on sinuteltu (rivit 10–12). Monikon ensimmäisellä persoonalla (rivi 14) Katya viittaa luultavasti itseensä ja muihin S2-taustaisiin sairaanhoitajaopiskelijoihin, jotka Katyan mukaan alkavat heti sinutella potilaita.

Myös Nita kertoo esimerkissä 29 monien potilaiden pitävän teittelystä. Ennen esimerkin tilannetta haastateltavat ovat keskustelleet *rouva*-sanankäytöstä ja potilaiden negatiivisista reaktioista siihen. Sareh on kertonut käyttävänsä ensin teittelymuotoa ja vaihtoehtokysymystä, jotta näkee, kuinka potilas suhtautuu niihin (ks. esimerkki 41 alaluvussa 5.4).

### Esimerkki 29.

- 01 Nita: monet tykkääkin hirveesti kun sanoo voitteko odottaa täällä voitteko  
02 istua tässä niinko mutta se se on ihan eri asia mitä ihmiset mutta voidaan  
03 kokeilla lähettään silleen @voitteko istua täällä odottakaa@

Nitan mukaan *monet tykkääkin* teitittelystä (rivi 1). Verbiin liittyvä *kin*-partikkeli osoittaa tässä tykkäämisen olevan odotusten vastaista (VISK § 842), eli potilaiden ei oleteta erityisesti tykkäävän teitittelystä. Nita sanoo kuitenkin aloittavansa kokeilemalla teitittelymuotoja (rivit 2–3). Aina teitittely ei sovi puhuteltavalle, kuten Nita kertoo jo aiemmin haastattelussa ja kuvailee potilaiden reaktioita: ”ei tartte teititellä, jotai semmosta niinku he sanoo, että sitten vaan okei”. Nitán mukaan jotkut potilaat siis sanovat suoraan, jos he eivät halua itseään teititeltävän.

Maribel kertoo monta kertaa haastattelun aikana, että hän usein unohtaa käyttää teitittelymuotoa. Esimerkin 30 edellä on keskusteltu siitä, puhuvatko haastateltavat omasta mielestään kohteliaasti.

### Esimerkki 30.

- 01 Haastattelija: no tosta tuli esille toi teitittely et se on [joskus vaikeata  
02 Salma: [joo se on  
03 Haastattelija: suomeksi onks teistä muista se vaikeaa välillä suomeks  
04 Maribel: joo on mullakin joskus mä unohdin se sanoo se teetee  
05 Haastattelija: joo  
06 Maribel: joskus mä sanon sinä he he joo siinä mä [unohdin  
07 Salma: [kielikoulussa  
08 Maribel: helposti unohtuu semmosta

Esimerkissä 30 haastattelija nostaa esille Salman kuvailleen teitittelyä vaikeaksi ja kysyy, onko se muista haastateltavista vaikeaa (rivit 1 ja 3). Tähän Maribel vastaa myönteisellä *joo*-dialogipartikkelilla ja jatkaa unohtavansa joskus käyttää teitittelyä (rivi 4). Maribelin mukaan sinuttelu ei siis aina ole tarkoituksellista, vaan johtuu teitittelyn unohtamisesta (rivi 6). Maribel lisää lopuksi, että teitittelyn käyttö unohtuu *helposti* (rivi 8). Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että haastateltaville on omien sanojensa mukaan opetettu kielikursseilla vain sinuttelumuotoinen puhuttelu.

Kate sanoo yhden kuvitteellisen potilaan kohdalla, että käyttäisi teitittelyä, mutta tuottaa kuitenkin sinuttelumuodon. Esimerkkiä 31 edeltävässä keskustelussa Mila on

ohjeistanut kuvan 6 (vanha mies) kuvitteellista potilasta sinutteleamalla: *mee käytävän pää*.

### **Esimerkki 31.**

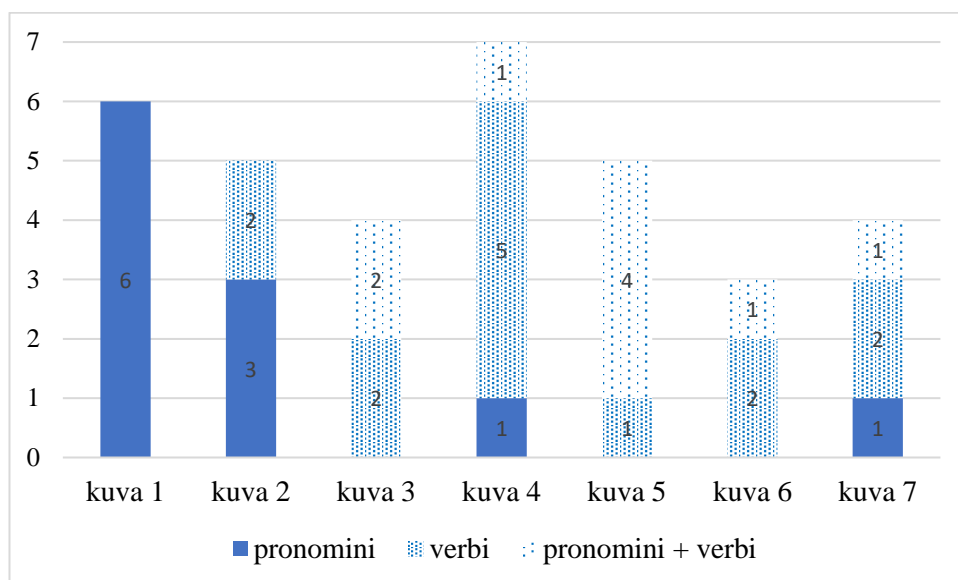
- 01 Kate: *almost the same* mut ehkä mä *like use the word* mikä on *ending* tee  
02 Mila: eli  
03 Kate: okei *I'm*  
04 Haastattelija: öö siis tarkoitat teitittelyä  
05 Kate: joo joo (tee) **ensin mene sinne** ja sit ((viitto kädellä eteenpäin)) he he

Kate sanoo ensin käyttävänsä melkein samanlaista ohjeistusta kuin Mila, mutta käyttäisi ehkä *te(e)*-loppuista sanaa (rivi 1). Haastattelija varmistaa Katen tarkoittavan teitittelymuotoa (rivi 4), johon Kate vastaa myöntävästi, mutta kuitenkin tuottaa sinuttelumuodon *mene* (rivi 5). Samankaltaisesta tiedostamattomasta sinuttelusta on havaintoja myös Lepikin (2016: 61) pro gradu -tutkielmassa: tallinnalaiset lähtöselvitysvirkailijat väittävät teitittelevänsä kaikkia asiakkaitaan, mutta kuitenkin usein sinuttelevat hypoteettisia asiakkaita. Imperatiivimuotoinen *menkää*-muoto voi olla Katelle vaikeaa muodostaa, sillä se poikkeaa morfologisesti indikatiivimuotoisesta *menette*-muodosta, jossa on Katen mainitsema *-tte*-persoonapäätte. Esimerkin 31 jälkeen haastattelija huomauttaa Katelle *mene*-muodon olevan sinuttelua ja tarjoaa vaihtoehdoksi *menkää*-muotoa. Kate pohtii hetken muotojen välillä ja valitsee *menkää*-muodon: ”koska mä sanon mun koiralle mene Jade sinne”.

## **5.2 Sinuttelu**

Kuvitteellisten potilaiden tapauksissa sinuttelumuodot ovat määrällisesti yleisempiä kuin teitittelymuodot (ks. kuviota 1 luvussa 5), vaikka haastateltavat nimeävät juuri teitittelyn kohteliaaksi puhuttelumuodoksi. Kuten edellisessä luvussa on jo mainittu, osa haastateltavista pitää teitittelyä tuntemattomille aikuisille sopivana puhuttelumuotona (ks. esim. 27 luvussa 5.1). Kaikki eivät kuitenkaan ole tätä mieltä. Esimerkiksi Nitán mielestä suomen kielessä sinuttelua käytetään kaikenikäisten puhuttelussa: ”sinä vaan kaikille, vaikka vanha, vaikka nuori”. Yhtä mieltä haastateltavat ovat siitä, että lapsia sinutellaan. Ikä vaikuttaa olevan merkittävin tekijä haastateltavien valitessa sinuttelun ja teitittelyn välillä. Salma arvelee nuoren miespotilaan (kuva 2) olevan tarpeeksi nuori, ettei

hän pahastu sinuttelusta: ”hän, mä en tiedä, ihan nuorempi, ehkä hän ei ei tuntu paha jos mä sinuttele hänelle, en tiedä”. Kuviossa 3 näkyy tarkemmin, kuinka haastateltavat sinuttelevat kuvien potilaita.



**Kuvio 3. Kuvitteellisten potilaiden sinuttelu.**

Haastateltavien yleisin tapa sinutella on viitata vastaanottajaan pelkästään yksikön 2. persoonan verbillä (esim. *ole hyvä odota hetki*). Näitä tapauksia on yhteensä 14. Hieman harvemmin vastaanottajia sinutellaan ainoastaan pronomineilla *sinä* tai *sä* (esim. *voisiko katsoa sinun henkilötunnuksen*), joita käytetään 11 tapauksessa. Yksikön 2. persoonan pronominin ja verbin yhdistelmää (esim. *sä näytät vähän väsyneeltä*) käytetään yhdeksässä tapauksessa. Luvuista voi päätellä, etteivät haastateltavat yritä ainakaan erityisesti vältellä *sinä*- tai *sä*-pronominin käyttöä puhuttelussa, vaikka pronominiton sinuttelu olisi huomaamattomampaa (Lappalainen 2015: 82). Puhekielinen *sä*, jota käytetään 13 tapauksessa, on hieman yleisempi kuin *sinä*, jota käytetään seitsemässä tapauksessa.

Haastateltavista ainoastaan Olga sinuttelee kaikkia kuutta puhuttelemaansa kuvitteellista potilasta. Näistä viidessä tapauksessa *sinä*-pronomini on ilmipantuna. Esimerkiksi kuvan 1 (nuori nainen) potilasta Olga puhuttelee lauseella ”voisinko saada sinun henkilötunnus”. Esimerkissä 32 Olga kertoo suomen ja venäjän kielen puhuttelun eroista.



### Esimerkki 32.

- 01 Olga:               esimerkiksi minusta esimerkiksi Venäjällä kun mä puhun esimerkiksi  
02                       opettajan kanssa tai ikäihmisen kanssa mä aina käytetään te niinkun  
03                       **Suomessa kaikki puhuu niinkun sinä**  
04 Haastattelija: joo  
05 Olga:               se oli niin kuin vaikea minulle *in the beginning*

Olga sanoo aina teitittelevänsä opettajia ja vanhoja ihmisiä Venäjällä, mutta toteaa Suomessa kaikkien sinuttelevan (rivit 1–3). Olga kertoo, että hänestä sinuttelu suomeksi tuntui alussa vaikealta (rivi 5). Myös Suomeen muuttaneet virolaiset ovat kertoneet kokevansa sinutteluun tottumisen ongelmalliseksi (Jalli – Pajusalu 2015: 130). Kuvitteellisten potilaiden puhuttelun ja esimerkin 32 perusteella voisi päätellä, että Olga pitää sinuttelua melko neutraalina suomen kielen puhuttelumuotona. Arvioin Olgan hieman yli 20-vuotiaaksi, ja hän vaikutti haastateltavista nuorimmalta. Voi olla, että Olgaa itseäkin lähinnä sinutellaan suomeksi, ja hän on tottunut siihen.

Vain aggressiivista miespotilasta (kuva 5) sinuttelevat kaikki haastateltavat, poikkeuksena kuitenkin Salma. Teitittelemällä voisi ottaa etäisyyttä huonosti käyttäytyvään potilaaseen ja korostaa omaa asemaansa ammattilaisena (Lappalainen 2006: 272–274), mutta haastateltavat silti sinuttelevat kuvan potilasta. Esimerkissä 33 Katya kertoo, miksi hän sinuttelisi aggressiivista potilasta. Aiemmin Katya on teititellyt kuvien 1–4 potilaita. Esimerkkiä 33 edeltävässä tilanteessa Katya on ehdottanut kuvan 5 potilaan puhutteluksi seuraavaa: ”no jos sinulla on hätä, voitko kertoa mistä on nyt kyse”.

### Esimerkki 33.

- 01 Katya:             mm tottakai en olis lähestynyt jos on aggressiivinen mutta tässä  
02                       tapauksessa olisin sinutellut  
03 Haastattelija: miks oisit sinutellu  
04 Katya:             aa en tiedä että se on ehkä mun tapa juuri tämän ihmisten luokse  
05                       lähestyä hei kerro nyt mistä on kysymys ei kertokaa **kun kerro nyt ei**  
06                       **oo mitään vaihtoehtoja** kun kerrot mistä on kysymys että joko mä voin  
07                       auttaa tai ei nyt on enemmän semmoinen hätätilanne ja suora kysymys  
08                       ja en tiedä ihan itsestään olisin siirtynyt niinkun **sinuttelemaan että eli**  
09                       **ei mitään muita ajatuksia** kerro nyt mistä on niinkun mikä on hätänä

Katya toteaa menneyttä vaihtoehtoa kuvaavassa konditionaalin perfektimuodossa, että hän ei olisi lähestynyt aggressiivista potilasta, mutta kuvan 5 potilaan tapauksessa olisi sinutellut (rivit 1–2). Tämän jälkeen haastattelija kysyy sinuttelun syytä (rivi 3). Katya

Mila ottaa esille yleiskielisen sinuttelumuodon ymmärtämisen varmistajana. Ennen esimerkkiä 34 Mila on kertonut, että hän käyttäisi *mene*-muodon sijasta muotoa *mee* puhuessaan kavereilleen tai lapsille päiväkodissa.

01 Mila: nii mut mä sanoin että mun sanastosta toi mene ylipäättään niinku  
02 puuttuu  
03 Haastattelija: nii tavallaan [koska se on aina mee  
04 Mila: [tai että mä en hirveesti käyttää sitä okei **jos pitäis**  
05 **niinku niinku varmistaa että se ymmärsi** et niinku @mene vain nyt  
06 sinne@  
07 Kate: mm  
08 Mila: mut silloin on jo sitten £hermot mennyt£

47

kuvitteellisesta tilanteesta. (Rivit 4–5.) Katen dialogipartikkelin *mm* (rivi 7) jälkeen Mila tarkentaa, että *mene*-muotoa käyttäessään on jo menettänyt hermonsä tilanteeseen (rivi 8). Mila siis nostaa yleiskielen normien mukaisen sinuttelumuodon ymmärtämisen varmistajaksi puhekielisen muodon sijaan.

### 5.3 Etunimen käyttö

Etunimen käyttö hoitotyössä tuntuu haastateltavista yleisesti ottaen normaalilta. Etunimen käytöstä kysyttiin haastateltavilta yleisten kysymysten kohdalla kysymyksellä: ”Onko sinusta kohteliaista kutsua potilasta/asiakasta etunimellä?”. Muutaman kerran haastateltavat ottavat etunimen käytön puheeksi jo ennen edellä mainittua haastattelijan kysymystä. Näissä tapauksissa haastateltava on kysynyt suomen kielen epäkohteliaista muodoista. Kuvitteellisten potilaiden puhuttelussa etunimeä ei ollut edes mahdollista ehdottaa, sillä haastateltaville ei kerrottu potilaiden nimiä. Etunimellä kutsumista ei kuitenkaan pidetä epäkohteliaana, vaan esimerkiksi Katya sanoo, että ”sukunimellä ois enemmän epäkohteliaista puhua”. Joissakin tilanteissa etunimen käyttö herättää kuitenkin haastateltavissa ristiriitaisia ajatuksia.

Esimerkissä 35 lastentarhanopettajaksi suuntautuva Kate puhuu etunimen käytöstä päiväkodissa. Edellä on keskusteltu siitä, mikä on epäkohteliaista suomen kielessä.

#### Esimerkki 35.

- 01 Kate: nimi *like a* esimerkiksi päiväkodissa *like a* lapsi voi kutsua opettajaa  
02 öö nimen *like a by name*  
03 Haastattelija: tarkotatko etunimellä  
04 Kate: joo joo joo  
05 Mila: ja se on ihan normi  
06 Kate: joo joo se on *normal* aa Suomessa mutta *like* aa **minusta se on ehkä**  
07 **vähän ää @epäkohtelias tai jotain@** *something but yeah thanks* mut  
08 *maybe [it's not the same]*  
09 Haastattelija: [voisit sä sit omalla äidinkielellä sanoo kutsuu opettajaa  
10 etunimellä  
11 Kate: joo ei ei *like mrs* tai *miss* tai *mister* tai jotain tai @opettaja  
12 anteeks@ joo

Esimerkissä 35 Kate ehdottaa epäkohteliaaksi kielenkäytöksi päiväkodin opettajien kutsumista nimellä (rivit 1–2). Haastattelija varmistaa Katen tarkoittavan etunimeä, mihin

tämä vastaa myöntävästi (rivit 3–4). Tähän Mila kommentoi, että etunimellä kutsuminen on normaalia (rivi 5). Kate vahvistaa sen olevan Suomessa tavallista, mutta omasta mielestään epäkohteliaasta (rivit 6–7). Kate osoittaa epäkohteliaan tulkinnan epävarmuutta käyttämällä adverbejä *ehkä vähän* (rivit 6–7) ja vuoron lopussa olevalla englanninkielisellä *maybe it's not the same* -lauseella (rivi 8), jolla hän luultavasti viittaa siihen, ettei etunimen käyttö suomeksi ole ehkä sama asia kuin englanniksi. Haastattelija kysyy, voisiko Kate omalla äidinkielellään puhutella opettajaa etunimellä (rivit 9–10). Katen äidinkielet ovat malaiji ja iban, mutta hän kuitenkin vastaa englannin kielen näkökulmasta (rivit 11–12), sillä hän on käynyt koulunsa englanniksi. Englannin kielessä etunimellä puhuttelu madaltaa puhujien välistä sosiaalista etäisyyttä (Clyne ym. 2009: 38). Vaikka etunimen käyttö muodollistenkin tilanteiden puhuttelussa on englanniksi yleistynyt, opettajaa ei ole tapana puhutella etunimellä (Nevala 2015: 282–284). Kate ei siis varmaankaan ole tottunut opettajan etunimellä puhutteluun ollessaan itse koulussa.

Myöhemmin haastattelussa Mila puhuu *ope*-sanalla puhuttelusta päiväkodissa (esimerkki 36):

### **Esimerkki 36.**

- 01 Mila: siis välillä se on se outo jos ne kutsuu että hei ope hei ope ja sit me  
 02 sanotaan et ei ku mulla on nimi sano vaan sitä  
 03 Kate: joo joo sama

Milan mielestä on outoa, jos lapset kutsuvat häntä päiväkodissa *opeksi*. Mila viittaa käyttämällään *me*-pronominilla luultavasti itseensä ja päiväkodin muihin työntekijöihin, jotka tällaisissa tilanteissa pyytävät lasta puhuttelemaan heitä etunimellä. (Rivit 1–2.) Aiemmin keskustelussa Mila on sanonut, että päiväkodissa lapset kutsuvat kaikkia työntekijöitä etunimellä. Kate ilmaisee samanmielisyytensä *joo*-partikkeleilla ja *sama*-sanalla (rivi 3), joten ilmeisesti myös Katen mielestä opettajaksi kutsuminen on outoa, vaikka toisaalta esimerkin 35 mukaan pitääkin etunimellä kutsumista hiukan epäkohteliaana.

Esimerkissä 37 Katya ja Anastasia keskustelevat etunimen käytöstä uusien potilaiden kanssa. Ennen esimerkin tilannetta haastattelija on kysynyt, voiko kaikkia potilaita kutsua etunimellä.

### Esimerkki 37.

- 01 Katya: tai oikein sanomatta mitään nimeä että **miten täällä kuuluu** vähän  
02 niinkun kaikkien nimeä ei voidaankaan heti muistaa välillä on vain  
03 sukunimet kun on monta potilasta sulla on aa siis mielessä että no **miten**  
04 **teillä kuuluu** niin olis hyvä niinkun  
05 Anastasia: joo  
06 Katya: tästä oli hyvä aloittaa jos  
07 Anastasia: **jos pikkusen pidempi hoitosuhde että vois kyllä kutsua nimellä** mut  
08 ei heti ensimmäisellä  
09 Katya: mm  
10 Anastasia: tapaamisella että

Katya ehdottaa esimerkissä 37 potilaan puhuttelua sanomatta tämän nimeä ja ilman suoraa puhuttelua rakenteella *miten täällä kuuluu* (rivi 1). Katyan mukaan kaikkien nimiä ei muista, jos on monta potilasta (rivit 2–3) ja ehdottaa puhuttelun aloitukseksi myös muotoa *miten teillä kuuluu* (rivit 3–4). On hieman epäselvää, tarkoittaako Katya *teillä*-muodolla monikon 2. persoonaa tai teitittelyä, jolloin lause kuuluisi norminmukaisella kielellä *mitä teille kuuluu* tai *miten teillä menee*. Toisaalta *teillä* voi tässä viitata myös potilaan sijaintiin, jolloin kyse olisi epäsuorasta puhuttelusta (Yli-Vakkuri 2005: 191). Esimerkiksi sairaalassa on usein monta potilasta samassa huoneessa, jolloin voidaan osoittaa puhe monelle eri henkilölle tai viitata heidän yhteiseen olinpaikkaansa. Anastasian mukaan etunimeä voi käyttää, jos on jo pidempi hoitosuhde takana, mutta ei vielä ensimmäisellä tapaamiskerralla (rivit 7–8, 10). Tähän Katya kommentoi hyväksyvällä *mm*-dialogipartikkelilla (rivi 9). Etunimen käyttö yhdistetään usein läheisyyteen (Isosävi – Lappalainen 2015a: 107–108), joten etunimellä puhuttelu ei ehkä tunnu luontevalta ensimmäistä kertaa tavattaessa. Venäjäksi onkin tyypillistä kutsua etunimellä perheenjäseniä ja ystäviä (Vehmas-Thesslund 2015: 150).

Pelkän etunimen käyttö vanhoja ihmisiä puhuteltaessa tuntuu persiankielisestä Sarehista vaikealta, vaikka se onkin yleinen käytäntö tuttujen potilaiden kanssa. Sareh on jo aiemmin haastattelussa kertonut, että hän ei olisi halunnut puhutella yli 90-vuotiasta Mailis-potilasta pelkällä etunimellä. Esimerkissä 38 hän kertoo halustaan osoittaa kunnioitusta puhuttelusanan käytöllä.

### Esimerkki 38.

- 01 Haastattelija: joo no onks teistä kohteliasta kutsua potilasta etunimellä  
02 Sareh: minusta on öö normaali sanoa sanon kuten jo sanoin Mailiksi

- 03                      esimerkiksi nyt kyllä tiedän että Suomen tapa  
 04 Olga:                [joo  
 05 Sareh:                [kutsua ihmisen nimeks se tuntuu ookoolta mutta *deep down* he he  
 06                      toivosin että sanoisin *mrs* Mailis eikä @Mailis@ koska **hän oli sen**  
 07                      **verran vanha että mulla oli vähän niinku öö mä kaipasin olla**  
 08                      **kohtelias hänen kanssaan** koska se on on oppinu esimerkiksi meidän  
 09                      kulttuurissa me nousta ylös jos joku on vanhempi ku me ja me  
 10                      nousta ihan täysin ylös ja rispektatetaan jopa opettajalle koulussa  
 11                      kaikki pitää nousta ja sit istua  
 12 Olga:                joo  
 13 Sareh:                mut tässä ei ei enää ole semmoista

Esimerkissä 38 haastattelija kysyy, onko potilaiden etunimellä kutsuminen haastateltavista kohteliasta (rivi 1). Sareh kertoo tietävänsä, että se on normaali tapa Suomessa (rivit 2–3), mutta *deep down* eli sisimmässään hän haluaisi käyttää etunimen lisäksi suomen kielen *rouvaa* vastaavaa *mrs*-puhuttelusanaa (rivit 5–6). Konjunktioilla *koska* alkavassa kohdassa Sareh perustelee, miksei halunnut käyttää pelkkää etunimeä: potilas oli niin vanha, että Sareh halusi olla kohtelias puhuessaan hänen kanssaan (rivit 6–8). Sareh siis tiedostaa eron omasta mielestään kohteliaan ja hoitotyössä normaalin kielenkäytön välillä. Hän kertoo myös esimerkin omasta kulttuuristaan, jossa vanhempia ja opettajia kunnioitetaan nousemalla ylös (rivit 8–10). Olga ilmaisee samanmielisyyttä *joo*-dialogipartikkelilla (rivi 12), ja Sareh lisää, ettei *tässä* enää ole sellaista (rivi 13). Hän luultavasti viittaa *tässä*-adverbilla Suomeen tai suomalaiseen kulttuuriin, jossa kunnioitusta osoitetaan eri tavalla.

#### 5.4 Rouva, kulta ja muut puhuttelusanat

Suomen kielen puhuttelusanoista *rouva* saa haastateltavilta eniten kommentteja. Haastateltavat pitävät puhuttelusanaa *rouva* kohteliaana, mutta tietävät sen käyttötilanteiden olevan melko rajattuja. Esimerkiksi Kate kertoo tietävänsä, että Suomessa ei tarvitse sanoa *rouva*, mutta käyttää sanaa siitä huolimatta. Mila taas sanoo *rouva*-sanana huvittavan häntä. Esimerkissä 39 Mila kertoo, miksi hän ei käytä *rouvaa*.

#### Esimerkki 39.

- 01 Mila:                mä en käytä että koska mua naurattaa se sana suomeks siks mä en voi  
 02                      käyttää mua naurattaa

03 Haastattelija: nii nii se kuulostaa huvittavalta  
 04 Kate: se tulee ensimmäinen *like the first word* aa rouva  
 05 Mila: vain siksi koska mun poikaystävä kun se ajaa ja sit se se anna niiden  
 06 mennä vaan ja **se aina ku pysähtyy se kovaan ääneen että @no rouva**  
 07 **mene@** he he sit siit tulee että se vain  
 08 Kate: joo  
 09 Mila: niiku naurattaa

Mila sanoo, ettei voi käyttää suomeksi *rouva*-sanaa, koska se naurattaa häntä (rivi 1). Haastattelija tulkitsee tämän ääneen niin, että *rouva* kuulostaa Milasta huvittavalta (rivi 3). Kate perustelee *rouvan* käyttöään sillä, että se on ensimmäinen sana, joka hänelle tulee mieleen (rivi 4). Mila perustelee *rouva*-sanana huvittavuutta sillä, että hänen suomalainen poikaystävänsä käyttää sanaa antaessaan tietä katurakenteille naisille (rivit 5–7). Milan poikaystävä käyttää *rouvaa* ilmeisesti jonkinlaisessa ivallisessa tai leikillisessä merkityksessä, mikä tekee koko sanasta Milan mielestä huvittavan. Unkarissa *rouvan* käyttö pyrittiin lopettamaan neuvostoaikana, eikä se senkään jälkeen ole ollut yhtä yleistä kuin ennen sosialismia (Kovács – Tánczos 2015: 252–253). Mila ei kommentoinut, käyttäkö *rouvaa* unkariksi, mutta ainakaan hänen unkarinkielinen taustansa ei erityisesti tue *rouva*-sanalla puhuttelua.

Esimerkissä 40 Sareh ihmettelee *rouva*-sanaan liittyviä negatiivisia reaktioita. Ennen esimerkin 40 tilannetta haastattelija on kysynyt, käyttäisivätkö haastateltavat *rouva*-sanaa kuvan 3 (vanha nainen) potilaan kanssa. Tähän Sareh, Olga ja Nita vastaavat kaikki myöntävästi, mutta Sareh jatkaa *rouvan* ongelmallisuudesta.

#### Esimerkki 40.

01 Sareh: mut mä en tiedä tykkääkö hän siitä  
 02 Olga: joo [tottakai]  
 03 Sareh: [se on ongelma valitettavasti koska monet reagoi siihen ja sit se on  
 04 (paha) vaikka se ei ole mitään epäkohtelias mä en tiedä miksi joku ei  
 05 ottaa sen öö niiku hyvällä tavalla **ne reagoi siihen että tai ne näyttää**  
 06 **että ei rouva minulle** tai ehkä se on vaa se anna niille semmonen  
 07 kuvaus että ne on noi:n vanhoja he he et käytetään mut se on vähän  
 08 vähän vaikee oikeesti mut mä käytän sitä

Sareh tuo esille, ettei ole varma, tykkäisikö kuvan 3 potilas *rouvan* käytöstä ja että tämä epätietoisuus on hänen mielestään ongelma (rivit 1 ja 3). Sarehin mukaan monet potilaat reagoivat sanaan ja osoittavat, etteivät halua itseään kutsuttavan *rouvaksi* (rivi 5–6). Sareh

on kuitenkin itse selkeästi varma siitä, että *rouva*-sana ei ole epäkohtelias: hän käyttää indikatiivimuotoista väitelausetta *se ei ole* ja *mitään*-partikkelia (rivi 4). Sareh arvelee negatiivisten reaktioiden johtuvan siitä, että puhuteltavat ajattelevat *rouva*-sanankäytön osoittavan heidän olevan erityisen vanhoja (rivit 6–7). Yli-Vakkurin (1989: 67) mukaan herroittelu, rouvittelu ja neidittely on maaseutuyhteiskunnassa tuntunut ”kaupunkilaiselta herraskaisuudelta”. Voikin olla, että historiallisista syistä *rouva* herättää edelleen joissakin puhuteltavissa kielteisiä tuntemuksia. Sanankäyttöön liittyvistä vaikeuksista huolimatta Sareh kertoo käyttävänsä *rouvaa*.

Hieman myöhemmin haastattelussa Sareh kertookin, että ei ala saman tien puhutella potilasta *rouva*-sanalla (esimerkki 41):

#### **Esimerkki 41.**

- 01 Sareh: minä itseasiassa voin sanoa niin että mä ensin katson tilannetta ensin  
02 käytän niitä istutte katsotte tai koo semmosia  
03 Olga: [joo  
04 Sareh: [muotoja jos mä nään että hänellä on niinku hyvä olo ja tykkää ja  
05 tilanne on voin käyttää myös *rouvaa*

Sareh kertoo käyttävänsä ensin teitittelymuotoja ja vaihtoehtokysymystä (rivit 1–2). Tähän Olga vahvistaa samanmielisyytensä *joo*-partikkelilla. Olgan vuoron jälkeen Sareh jatkaa ehtoa ilmaisevalla *jos*-lauseella, että voi käyttää *rouvaa* tilanteessa, jossa potilaalla on hyvä olo (rivit 4–5). *Rouva*-sanankäyttöön vaikuttaa siis vuorovaikutustilanteen kehittyminen.

*Herra*-sana esiintyy aineistossa suomeksi vain kerran. Esimerkissä 42 haastattelija kysyy etunimellä puhuttelusta, johon Anastasia vastaa seuraavasti:

#### **Esimerkki 42.**

- 01 Haastattelija: onks teistä se sama niinku että kaikkia potilaita voi sanoo etunimellä  
02 Anastasia: ei joillekin voi sanoo *rouva* tai *herra* se pitää seurata reaktiota  
03 minkälainen potilas on ja miten vois lähestyä että pikkasen pitää  
04 arvioida tilannetta

Haastattelija kysyy esimerkissä, voiko haastateltavien mielestä kaikkia potilaita kutsua etunimellä (rivi 1). Anastasian mukaan kaikkia potilaita ei voi suoraan kutsua etunimellä, vaan joitakin voi kutsua *rouvaksi* tai *herraksi* (rivi 2). Kuten Sareh kertoo edellisessä



esimerkissä 41, myös Anastasia sanoo tarkkailevansa potilaan reaktioita ja tilanteen kehittymistä valitessaan sopivaa puhuttelumuotoa (esimerkki 42, rivit 2–4).

Kuvitteellisissa potilaissa on yksi kuva (kysymys 6) selkeästi vanhasta mieshenkilöstä, mutta kukaan haastateltavista ei ehdota hänelle *herra*-puhuttelusanaa. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että naiset elävät keskimäärin miehiä vanhemmiksi. Näin ollen myös kotihoidossa ja palvelutaloissa on enemmän vanhoja naisia suhteessa vanhoihin miehiin. *Rouva*-sanon käyttö voi ehkä siksi olla haastateltaville tutumpi. *Rouva* voi olla muutenkin suomeksi luontevampi puhuttelusana kuin *herra*. Esimerkiksi ranskankielisten elokuvien suomenkielisissä käännöksissä on useammin käännetty *rouva* tai *neiti*, ja *herra* vastaavan *monsieur*-sanon kääntämisestä jopa välttellen (Isosävi 2010: 238–239). Yli-Vakkurin (1989: 48) mukaan *herra*-sanalla on ollut paljon negatiivisia käyttöyhteyksiä eikä se ole Suomessa koskaan ollut neutraali niin kuin monissa Länsi-Euroopan kielissä. *Herran* sijaan Kate kertookin käyttävänsä englannin kielen vastinetta *mister* puhuessaan englanninkielisen päiväkodin lasten vanhemmille. Lepikin (2016: 29, 57) tutkimat suomalaiset ja virolaiset satamavirkailijat taas käyttävät lomakevastauksissaan jonkin verran *herra*-sanaa, vaikka *rouva* on heidänkin vastauksissaan yleisempi.

Punjabinkielinen Nita mainitsee haastattelun aikana monta kertaa *kulta*-puhuttelusanan, josta hän on saanut palautetta myös potilailta. Esimerkissä 43 Nita kertoo *kulta*-sanon käytöstään ja sen aiheuttamista reaktioista.

### Esimerkki 43.

- 01 Nita: mulla oli semmonen potilas siellä täällä harjoittelussa ja mä aina  
02 sanoin sille että @kulta mennäänkö tekemään tämä@ sitten välillä  
03 mun niinku ohjaaja sano se on tosi hyvä että sä kohtelet niinku sillä  
04 tavalla että ja **potilas myös tykkää siitä** että mä sanon niin mutta  
05 monet on semmosia että **@ei älä kulta sano mulle että sä et oo**  
06 **mitää mun kulta@** he he  
07 ((kaikki nauravat))  
08 Sareh: koska sun pitää olla oikee oikee kulta he he  
09 Nita: nii aivan he he mutta nii että mä aina kokeilen mennä ihan sillä tavalla  
10 että kulta tehäänkö jos ne ei tykkää seuraava päivä niiku erilainen  
11 he he

Nita kertoo esimerkissä 43 käyttäneensä *kulta*-sanaa potilaalle harjoittelussa, mistä potilas oli tykännyt (rivit 1–4). Nitán mukaan kuitenkin kaikki potilaat eivät halua itseään kutsuttavan *kulta*-sanalla (rivit 5–6). Olga ja Sareh nauravat Nitán imitaatiolle potilaan puheesta, ja Sareh vitsailee, että *kultaa* käyttääkseen Nitán pitäisi olla potilaan *oikee kulta* (rivit 7–8). Nita kertoo, että hän kokeilee potilailleen *kulta*-sanaa, ja jos siitä ei pidetä, hän puhuttelee seuraavana päivänä eri tavalla (rivit 9–10).

Esimerkin 43 tilanteen jälkeen Sareh ottaa puheeksi, että suomesta puuttuu vastine englannin kielen *dear*-sanalle. Esimerkissä 44 Sareh keskustelee haastattelijan kanssa *dear*-sanon korvaamisesta suomen kielessä.

#### Esimerkki 44.

- 01 Sareh: mutta suomen kielessä ei ole semmonen @yes dear okay dear@ ei ole  
 02 se mikä se on  
 03 Haastattelija: nii ei oo vastaavaa ku se *dear*  
 04 Sareh: ei ole ja sen takii se tuntuu vähän kuivalta tai tyhjältä he he sit **me**  
 05 **yritetään esimerkiksi kulta mut se on niinku rakkaudelle esim**  
 06 **enemmän** eikö nii  
 07 Haastattelija: mm [joo  
 08 Sareh: [ei voi käyttää ihan niiku perusihmisten kanssa

Sarehin mukaan suomen kielessä ei ole *dear*-tyyppistä sanaa, ja hän kysyy haastattelijalta, mikä sellainen sana on suomeksi (rivit 1–2). Haastattelija vahvistaa, ettei *dear*-sanalle ole suoraa vastinetta suomeksi (rivi 3). Sareh osoittaa samanmielisyytensä toistamalla kielteisen *ei ole* -rakenteen ja kuvaa sanan puuttumisen tuntuvan kuivalta tai tyhjältä (rivi 4). *Me*-pronominilla alkavalla lauseella Sareh tarkoittaa luultavimmin itseään ja muita suomea toisena kielenä puhuvia, jotka käyttävät *dear*-sanon tilalla *kultaa* (rivit 4–5). Sareh kuitenkin toteaa, että *kulta* on tarkoitettu enemmän juuri rakkauden kohteelle ja varmistaa tämän päätelmän *eikö nii* -kysymyksellä (rivit 5–6). Haastattelija vastaa samanmielisyyttä osoittavalla *mm joo* -partikkeliyhdistelmällä. Lopuksi Sareh vielä sanoo, ettei *kulta*-sanalla voi puhutella *perusihmisiä* (rivi 8). Englanninkielisessä puhuttelussa *dear*-sana muistuttaakin suomen *sinä*-pronominin käyttöä, sillä englanniksi puhutellaan vain *you*-pronominilla: suomen kielen sinuttelun tai teittelyn kaltaista eroa voi ilmaista vain nominaalisilla muodoilla (Clyne ym. 2009: 154).

Haastateltavat puhuttelevat kuvitteellista lapsipotilasta (kuva 7) ”no voi sua pikkuista” -ilmaisulla ja *muru*-sanalla. Esimerkissä 45 Mila ja Kate keskustele

erilaisista lapselle sopivista puhuttelusanoista. Esimerkin alussa haastattelija johdattelee aiheeseen kysymällä, voiko lapselle puhuessa käyttää *rouva*-sanaa vastaavia sanoja (rivit 1–2).

#### Esimerkki 45.

- 01 Haastattelija: ni onks jotain muita sanoja jos ois vaikka se äsken se kuva siitä  
02 mummosta ni sä et sä voisit sanoa rouva voiks lapselle käyttää jotain  
03 vastaavia  
04 Mila: **voi [ressukka**  
05 Haastattelija: [muuta kun nimee resukka tuleeks [mitään muita  
06 Mila: [tosta tulis resukka ku se  
07 itkee he he  
08 Kate: ensimmäinen *like a word*  
09 Mila: @**pupuliini**@ ei tulis se ois vain niinku  
10 Haastattelija: ai ei sitä  
11 Mila: ei se  
12 Kate: **muru** ei  
13 Mila: tai siis mä en tiiä ton lapsen  
14 Kate: joo tai @**söpö::ö** tule tänne@  
15 Mila: no muru sana on aika  
16 Kate: joo tiedän mut *I always*  
17 Mila: niin mekin käytetään välillä kun on niinku tommonen tilanne ni sit  
18 meki käytetään lapsille muru  
19 Haastattelija: tuleeks muita mieleen kun noi mitä on sanottu  
20 Mila: mä ehkä mietin mitä  
21 Kate: joo  
22 Mila: ylipäättään  
23 Kate: mm ei  
24 Haastattelija: ei muuta  
25 Kate: ei onks sulla ei  
26 Mila: **pötkäle**  
27 Haastattelija: he he  
28 Mila: tai jotain siis ihan mitä vaan tulee se tilanne se  
29 Kate: **vauva**  
30 Mila: emmä  
31 Kate: @vauva@ tai *no*  
32 Mila: £**mushi** toi on sana£

Selittävällä lausumapartikkelilla *ku* (VISK § 801) alkavalla lauseella Mila perustelee *ressukka*-sanon sopivan kuvan 7 lapselle, koska tämä itkee (rivi 6–7). Mila keskeyttää

Katen puheen *pupuliini*-ehdotuksellaan, jonka hän heti itse tyrmää (rivit 9 ja 11). Kate ehdottaa seuraavaksi *muru*-sanaa, johon hän suhtautuu epävarmasti tuottamalla heti perään kieltopartikkelin (rivi 12). Mila ja Kate keskusteleivat hetken *murun* sopivuudesta (rivit 13 ja 15–18). Neuvottelun välissä Kate ehdottaa myös *söpö*-sanaa (rivi 14), jota Mila ei kommentoi. Hetken pohdinnan jälkeen Mila ehdottaa sanaa *pötkäle*, johon haastattelija reagoi nauramalla (26–27). Mila lisää *tai*-lausumapartikkelilla alkavassa vuorossaan, että käyttää mitä vain sanoja, jotka puhuttelutilanteessa tulevat mieleen (rivi 28). Kate mainitsee *vauva*-sanana, johon Mila suhtautuu epäilevästi kieltoverbin ja *mä*-pronominin sulaumalla *emmä*. Seuraavassa vuorossaan Kate mainitsee sanan uudestaan, mutta torjuu sen sitten itsekin englanniksi *no*-kieltosanalla. (Rivit 29–31.) Mila mainitsee myös *mushi*-sanana (rivi 32), jonka hän esimerkin jälkeisessä keskustelussa selittää olevan suomenruotsalaisen ystävänsä käyttämä puhuttelusana itkevälle lapselleen. Kyseessä on luultavasti lempinimi.

Myös Anastasia ja Katya keksivät haastattelijan pyynnöstä muita puhuttelusanoja lapselle. He ehdottavat sanoja *tyttönen* ja *kultaseni* sekä hellittelysanaan *pikku* yhdistettyjä muotoja *pikku prinsessa* ja *pikku prinssi*. Monet venäjänkieliset hellittelynimet ovat merkitykseltään eläinten poikasten nimityksiä (Vehmas-Thesslund 2015: 160), mikä voi osittain selittää *pikku*-sanaan yhdistetyt ehdotukset näiden venäläistaustaisten opiskelijoiden haastattelussa.

## 5.5 Yhteenvetoa

Haastateltavien mukaan teitittely on tuntemattomille aikuisille sopiva kohtelias puhuttelumuoto. Sinuttelu taas sopii erityisesti lasten, nuorten aikuisten tai jo tuttujen puhutteluun. Teitittelyllä osoitetaan kohteliaisuutta, kun taas sinuttelulla voi selkeyttää omaa puhettaan. Kuvien potilaille haastateltavat osoittavat sinuttelua tai teitittelyä tyypillisimmin verbimuodolla, mutta ilmipantuja *sinä*- ja *te*-pronominejakin käytetään melko paljon. Epäsuoraa puhuttelua haastateltavat ehdottavat kuvien potilaille vain muutaman kerran, eikä se yleensä ole saman puhujan ainoa ehdotus puhutteluksi.

Etunimen käyttöä puhuttelussa haastateltavat pitävät normaalina käytäntönä hoitotyössä ja erityisesti päiväkodissa. Pelkän etunimen käyttäminen ensimmäisellä tapaamisella tai vanhoille ihmisille tuntuu heistä kuitenkin hieman epäkohteliaalta, vaikka tällainen käytäntö on heidän kokemuksensa perusteella tavallinen ja he ovat siihen

jo tottuneet. Puhuttelusanoista erityisesti *rouvaa* haastateltavat pitävät kohteliaana puhuteltavien ristiriitaisesta palautteesta huolimatta. Haastateltavat keksivät myös paljon lapsille sopivia hellittelynimiä.

Tutkittavat ovat huomanneet, että osa potilaista haluaa itseään teititeltävän, mutta osa toivoo mieluummin sinuttelua. Samankaltaisia huomioita iäkkäiden ihmisten puhuttelutoiveista on tehnyt myös Lappalainen (2016: 47). Kaikkia potilaita ei siis voi puhutella samalla tavalla, vaikka he olisivat samanikäisiä. Samoin haastateltavat ovat huomanneet *rouva*- tai *kulta*-sanalla puhuttelun sopivan vain joillekin potilaille.

Haastateltavien puhutteluasenteet eivät ole täysin yhtenäiset. Se ei ole ihme, sillä tutkimusten mukaan samankin kielen puhujien puhutteluasenteissa on paljon yksilöllistä vaihtelua (Clyne ym. 2009: 76). Esimerkiksi teitittelyä osa haastateltavista pitää kaikille tuntemattomille sopivana puhuttelumuotona, mutta osan mielestä taas sinuttelu sopii lähes kaikkiin tilanteisiin.

## 6 Lopuksi

Tässä tutkielmassa olen tarkastellut suomea toisena kielenä puhuvien sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden kohteliaisuuteen liittyviä käsityksiä ja asenteita haastatteluaineistossa. Erilaisista kielellisen kohteliaisuuden alueista olen perehtynyt tarkemmin opiskelijoiden puhuttelukäsityksiin. Suomen kielessä osoitetaan kohteliaisuutta haastateltavien mukaan erityisesti konditionaalimuotoa käyttämällä. Kohteliaina kielen muotoina he mainitsevat myös teitittelyn ja vaihtoehtokysymyksellä esitetyn pyynnön. Epäkohteliaana suomen kielen muotona haastateltavat tuovat esiin imperatiivin – varsinkin kielteisen imperatiivin, joka tuntuu heistä liian suoralta kielenkäytöltä.

Lappalaisen (2015: 100) mukaan monet suomalaiset kokevat puhuttelutavan valinnan hankalaksi, sillä selkeitä normeja ei ole. Aloittaessani tätä tutkimusta oletin, että suomea toisena kielenä puhuvalle valinta olisi vielä vaikeampaa. Sinuttelun tai teitittelyn valitseminen ei osoittautunutkaan opiskelijoiden mielestä haastavaksi. Sen sijaan teitittelymuodon käyttäminen sopivassa tilanteessa tuntuu opiskelijoista haastavalta, koska suomen opinnoissa keskitytään vain sinutteluun. He eivät ilmeisesti ole tottuneet teitittelymuodon morfologiseen muodostamiseen. Vaikeaksi suomen kohteliaisuudessa

haastateltavat kokevat myös kielen suoruuden. Haastateltavat eivät ehkä hahmota varsinkaan englannille tyypillisten kohteliaisuuskeinojen, kuten *please*- ja *dear*-sanojen, tilalla käytettävän suomessa muita kielen keinoja.

Haastateltavat kertovat teitittelevänsä ja käyttävänsä *rouva*-puhuttelusanaa erityisesti iäkkäiden potilaiden kanssa. Kuvitteellisissa potilaskohtaamisissa tutkittavat rakentavat kohteliaista puhuttelutapaa käyttämällä konditionaalimuotoja, vaihtoehtokysymystä sekä teitittelyä. Kuvitteellisten potilaiden puhutteluvalinnan perusteluna mainitaan yleensä potilaan ulkonäöstä päätelty vanhuus tai nuoruus. Ylipäänsä puhuttelutavan valintaan vaikuttavat opiskelijoiden mielestä myös Clynen ym. (2009: 158) mainitsema puhuteltavan tuttuus ja aikuisuus. Tutun potilaan tai asiakkaan kanssa on muita luontevampaa käyttää etunimeä ja sinutella. Sinuttelun ja teitittelyn väliseen valintaan vaikuttaa puhuteltavan ikä, sillä aikuisia ja erityisesti keski-ikäisiä tai vanhempia teititellään useammin. Tutkimieni opiskelijoiden puhuttelukäsitykset vastaavat siis melko hyvin aiemmissa suomen kieltä koskevissa puhuttelututkimuksissa saatuja tuloksia, joiden mukaan puhuteltavan ikä ja tuttuus ovat keskeisimpiä perusteita puhuttelutavan valinnalle (ks. Lappalainen 2006; Lappalainen 2015; Paunonen 2010; Peterson 2003).

Tuloksia tarkastellessa tulee ottaa huomioon, että S2-puhuja ei kielitaidosta johtuen välttämättä pysty raportoimaan kaikkia mielipiteitään ja käsityksiään. S2-puhujan metakieli voi olla myös jonkin verran yksinkertaistettua. Toisaalta tämän tutkimuksen haastateltavien kielenkäyttötilanteet eivät ehkä muutenkaan ole yhtä monipuolisia kuin ensikielenään suomea puhuvilla sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoilla: esimerkiksi perheen ja sukulaisten kanssa voidaan puhua jotain muuta kieltä. Viisi haastateltavista myös opiskelee tutkintoaan englanniksi. Siksi haastateltavien puhutteluasenteetkin saattavat poiketa ensikielisistä puhujista. Tästä huolimatta S2-puhujien näkemykset ovat esimerkiksi kielenopetuksen kehittämisen kannalta tärkeitä.

Erilaisia puhuttelutapoja olisi tämän tutkimuksen perusteella syytä nostaa esiin sairaanhoitajien ja sosionomien koulutuksessa. Varsinkin teitittelymuodon käyttöä pitäisi opettaa hoitotyön opiskelijoille. Opiskelijat toivovat itsekkin teitittelyn harjoittelua suomen kursseille, sillä teitittelymuodon tuottaminen tuottaa heille toisinaan hankaluuksia. Suomen kursseilla voisi myös ottaa enemmän esille sitä, että suomesta puuttuvia kohteliaisuuden ilmaisejoita voi korvata toisenlaisilla kielen rakenteilla, kuten *please*-sanon konditionaalilla.

S2-opetuksessa voisi esitellä myös sellaisia suomen kielen muotoja, jotka tietyissä tilanteissa tulkitaan epäkohteliaiksi. Esimerkiksi *rouvan* käyttäminen voi haastateltavien kokemusten mukaan herättää voimakkaita kielteisiä reaktioita. Näitä kielimuotoja ja niiden tilannesidonnaisia tulkintoja voisi siten tarkemmin pohtia opetuksessa. Kohteliaisuuden nykytutkimuksen mukaan kielenoppijoille ei tulisi opettaa epäkohteliaana kontekstistaan irrallisia muotoja, niin kuin esimerkiksi suomen kielen imperatiivi on usein esitetty.

Tutkimukseni osoittaa, että haastateltavat haluavat käyttää omasta mielestään kohteliaita muotoja, vaikka kyseinen ilmaisutapa ei ehkä aina ole sellainen, jota ensikielinen odottaisi. Tästä esimerkkejä ovat *rouva-* ja *kulta-*sanan käyttö. Haastateltavilla on myös selkeästi useita strategioita puhutteluvalinnassa: he pystyvät vaihtamaan puhuttelua tilanteen mukaan. He eivät esimerkiksi automaattisesti aloita kutsumalla potilasta etunimellä tai *rouva-*sanalla, vaan ovat tottuneet työssään siihen, että uuden potilaan tai asiakkaan kanssa ensin tunnustellaan tilannetta ja kokeillaan eri puhuttelutapoja. Mielestäni tämä osoittaa, että haastateltavat ymmärtävät suomen kielen kohteliaisuuden laajemmin kuin esimerkiksi tiettyihin tilanteisiin sopivina normatiivisina puhuttelumuotoina. Heillä on kielen lisäksi myös muita keinoja osoittaa kohteliaisuutta: esimerkiksi äänensävyllä tai ystävällisellä ilmeellä voi paikata kohteliain sanojen puutetta.

Haastattelukysymykset ohjasivat opiskelijoita pohtimaan kohteliaisuutta ja puhuttelua erityisesti työtilanteiden näkökulmasta. Opiskelijat erottavat työtilanteeseen sopivan kielen muista kielenkäyttötilanteista: sairaanhoitajan tai sosionomin rooli edellyttää tietynlaista kielenkäyttöä ja kohteliasta suhtautumista muihin ihmisiin. Tämä on osa ammatillisuutta. Virtasen (2017: 80–81) mukaan ammatillinen kielitaito on taitoa hyödyntää ympäristön kielellisiä ja materiaalisia resursseja, kuten muita työntekijöitä ja työvälineitä, työtilanteen vaatimalla tavalla. Ammatti- ja kielitaitoa ei siis oikeastaan voi erottaa toisistaan (mts. 80). Opiskelijat ovatkin tottuneet tarkkailemaan harjoitteluohjaajien ja muiden työntekijöiden puhetta, josta he saavat kohteliaan tai epäkohteliaan puheen mallia. He saavat myös omasta kielestään potilailta ja asiakkailta palautetta, josta on hyötyä tulevissa kielenkäyttötilanteissa, esimerkiksi valitessa sopivaa puhuttelumuotoa.

Alkuperäinen tarkoitukseni oli haastatella tähän tutkimukseen myös suomea ensikielensä puhuvia sairaanhoitaja- ja sosionomiopiskelijoita. Verrokkiryhmän

kokoaminen osoittautuikin odotettua hankalammaksi, joten siitä täytyi luopua tämän tutkimuksen osalta. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin kiinnostavaa verrata kohteliaisuuskäsityksiä ensikielen ja toisen kielen puhujien välillä. Kiinnostavaa olisi toteuttaa kyselytutkimus myös potilaiden asenteista: kokevatko he itseään puhuteltavan kohteliaasti, ja ovatko he kokeneet kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa odottamattomia kohteliaisuuskäytänteitä? Monet tämän tutkimuksen haastateltavat kertovat saaneensa positiivista palautetta omasta puheestaan ja sen kohteliaisuudesta, joten puhuttelukäsityksiä voisi selvittää myös puhuteltavien näkökulmasta.

Tannerin (2012: 155) mukaan suomen kielen kohteliaisuutta täytyy tutkia enemmän, jotta S2-opettajat eivät jää oman intuitionsa varaan. Myös Kela (2010: 32) argumentoi autenttisten dialogien hyödyntämisen puolesta hoitotyön koulutuksessa esimerkiksi juuri kielen kohteliaisuusilmausten harjoittelussa. Empiirinen tutkimus hoitotyön puhuttelusta esimerkiksi sairaalassa toisi asenteiden lisäksi tietoa todellisesta kielenkäytöstä. Erityisesti S2-opetuksen näkökulmasta olisi tärkeää saada lisää tietoa autenttisten kielenkäyttötilanteiden kohteliaisuudesta.



## Lähteet

BROWN, GILLIAN – GEORGE YULE 1983: *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

BROWN, PENELOPE – STEPHEN C. LEVINSON 1987 [1978]: *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

CLYNE, MICHAEL – CATRIN NORRBY – JANE WARREN 2009: *Language and human relations. Styles of address in contemporary language*. Cambridge: Cambridge University Press.

ESKOLA, JARI – JAANA VASTAMÄKI 2010: Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* s. 26–44. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

GARRETT, PETER – NIKOLAS COUPLAND – ANGIE WILLIAMS 2003: *Investigating language attitudes. Social meanings of dialect, ethnicity and performance*. Cardiff: University of Wales Press.

HAKAMÄKI, PÄIVI 2017: Institutionaalisuus apteekin vuorovaikutuksessa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.

HAUGH, MICHAEL 2010: Intercultural (im)politeness and the micro-marco issue. Teoksessa Trosborg, Anna (toim.) *Pragmatics Across Languages and Cultures* s. 139–166. Berlin: Mouton de Gruyter.

HAUGH, MICHAEL – WEI-LIN MELODY CHANG 2015: Understanding im/politeness across cultures: an interactional approach to raising sociopragmatic awareness. *IRAL* 53(4) s. 389–414.

HIRSJÄRVI, SIRKKA – HELENA HURME 2008: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

ISOSÄVI, JOHANNA 2010: *Les formes d'adresse dans un corpus de films français et leur traduction en finnois*. Mémoires de la Société Néophilologique de Helsinki. Tome LXXIX. Helsingin yliopisto.

ISOSÄVI, JOHANNA – HANNA LAPPALAINEN 2015a: First names in Starbucks: A clash of cultures? Teoksessa Catrin Norrby & Camilla Wide (toim.) *Address practice as social action. European perspectives* s. 97–118. London: Palgrave Macmillan.

——— 2015b: Johdanto. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 9–33. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

JALLI, NINNI – RENATE PAJUSALU 2015: Samat keinot, eri käyttö. Puhuttelu Virossa. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 105–134. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

KAUPPINEN, ANNELI 1998: *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto. Tutkimus kielen omaksumisesta ja suomen konditionaalista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

KECSKES, ISTVAN 2015: Intercultural impoliteness. – *Journal of Pragmatics* 86 s. 43–47.

KELA, MARIA 2010: Autenttisesta dialogista ammatillisen kielenopetuksen materiaaliksi. Teoksessa Mikel Garant & Mirja Kinnunen (toim.) *Ammatillinen viestintä, koulutus ja kulttuuri. Professional communication, education and culture*. AFinLAn vuosikirja 68 s. 29–45. Jyväskylä: AFinLA.

KELA, MARIA – JOHANNA KOMPPA 2011: Sairaanhoidajan työkieli – yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. – *Puhe ja kieli* 31/4 s. 173–192.

KOIVISTO, AINO 2009: Kiitoksen paikka. Kiittäminen kioskiasiointia jäsentämässä. Teoksessa Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 174–200. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

KOMPPA, JOHANNA – TUULA JÄPPINEN – MARJA HERVA – TAIJA HÄMÄLÄINEN 2014: Korkeakoulutuksen ammatilliset suomi toisena kielenä -viitekehykset. Aatos-artikkelit. Metropolia AMK.

[http://www.metropolia.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/METROPOLIA\\_AATOS\\_16.pdf](http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/METROPOLIA_AATOS_16.pdf).

KOVÁCS, MAGDOLNA – OUTI TÁNCZOS 2015: Hapuilua pimeässä? Unkarin muuttuvat puhuttelukäytännöt. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 241–261. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

KRUEGER, RICHARD A. – MARY ANNE CASEY 2015: *Focus groups. A practical guide for applied research*. 5. painos. Thousand Oaks: Sage Publications.

LAPPALAINEN, HANNA 2006: *Mie vai mää, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itsen ja vastaanottajaan viitatessa. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.) *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 241–284. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

——— 2008: Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyynnöt. Tutkimus rutiininomaisista toiminnoista. – *Virittäjä* 112 s. 483–517.

——— 2009: *Hei, moi ja huomenta*. Tervehdykset kioskillä. Teoksessa Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 56–89. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

——— 2015: *Sinä vai te vai sekä että?* Puhuttelukäytännöt suomen kielessä. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 72–104. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

——— 2016: Kuka kaipaakaan teitittelyä? – *Gerontologia* 1/2016 s. 46–47.

LARJAVAARA, MATTI 1999: Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. – *Kielikello* 2/1999 s. 4–10.

LAURANTO, YRJÖ 2014: *Imperatiivi, käsky, direktiivi. Arkikeskustelun vaihtokauppakielioppia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

LEECH, GEOFFREY 2014: *The pragmatics of politeness*. Oxford: Oxford University Press.

LEPIK, RAMONA 2016: ”Rouva, teidän passi on vanha. Onko sulla mitään muuta.” Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytänteet. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.

MERILÄINEN, ROSA 2017: Suomessa normaali kohteliaisuus on epänormaalia – auttamisen yhteydessä teittely voi loukata puliukon kunniaa. <http://www.hs.fi/elama/art-2000005144794.html> (28.3.2017).

MIELIKÄINEN, AILA – MARJATTA PALANDER 2014: *Miten suomalaiset puhuvat murteista? Kansanlingvistinen tutkimus metakielestä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1997: ”Jättä minut rauhaan, hävi heti”. *Suomalaisten ja suomenoppijoiden pyynnot ja anteeksipyyynnot*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.

NEVALA, MINNA 2015: Elisabetista Elisabetiin. Englannin puhuttelukäytänteiden sosiaalisista ulottuvuuksista. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teittellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 262–286. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

NOPONEN, ANNA-LEENA 1999: Sinä vai te? – *Kielikello* 2/1999 s. 11–16.

NORRBY, CATRIN – CAMILLA WIDE 2015: Introduction: Address as social action across cultures and contexts. Teoksessa Catrin Norrby & Camilla Wide (toim.) *Address practice as social action. European perspectives* s. 1–12. London: Palgrave Macmillan.

NUOLIJÄRVI, PIRKKO – LIISA TIITTULA 2001: Rakas Tarja ja hyvä ystävä. Puhuttelu minän ja sosiaalisten suhteiden esittämisen keinoina televisiokeskustelussa. – *Virittäjä* 105 s. 580–601.

OGIERMANN, EVA 2009: Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. – *Journal of Politeness Research* 5 s. 189–216.

PAUNONEN, HEIKKI 2010: Kun Suomi siirtyi sinutteluun. Suomalaisten puhuttelutapojen murroksesta 1970-luvulla. Teoksessa Hanna Lappalainen, Marja-Leena

Sorjonen & Maria Vilkuna (toim.) *Kielellä on merkitystä: näkökulmia kielipolitiikkaan* s. 325–368. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

PALANDER, MARJATTA 2011: *Itä- ja eteläsuomalaisten murrekäsitykset*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

PETERSON, ELIZABETH 2003: *Socially appropriate language variation: A study of Finnish requests*. Department of Linguistics, Indiana University. [http://www.academia.edu/18572962/Socially\\_Appropriate\\_Language\\_Variation\\_A\\_Study\\_of\\_Finnish\\_Requests](http://www.academia.edu/18572962/Socially_Appropriate_Language_Variation_A_Study_of_Finnish_Requests) (23.4.2017).

——— 2010: Perspective and politeness in Finnish requests. *Pragmatics* 20/3 s. 401–423.

PIETIKÄINEN, SARI – ANNE MÄNTYNEN 2009: *Kurssi kohti diskurssia*. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

PIIRAINEN-MARSH, ARJA 1995: *Face in second language conversation*. *Studia Philologica Jyväskyläensia* 37. Jyväskylän yliopisto.

PÄLLI, PEKKA 2003: *Ihmisyhmä diskurssissa ja diskurssina*. *Acta Universitatis Tamperensis* 910. Tampereen yliopisto.  
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67265/951-44-5580-0.pdf?sequence=1>.

RAEVAARA, LIISA 2009: Epilogi: Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta. Teoksessa Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 296–315. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

RAEVAARA, LIISA – JOHANNA RUUSUVUORI – MARKKU HAAKANA 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia* s. 11–38. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

ROEVER, CARSTEN 2014: *Testing ESL pragmatics. Development and validation of a web-based assessment battery*. Frankfurt: Peter Lang AG.

ROUHIKOSKI, ANU 2015: *Laita, laitanko vai laitat?* Kolmen direktiivirakenteen variaatio asiakaspalvelutilanteessa. – *Virittäjä* 119 s. 189–222.

SEPPÄNEN, EEVA-LEENA 1989: Henkilöön viittaaminen puhetilanteessa. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja I*. Kieli 4 s. 195–222. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.

SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: Lääkärin ohjeet. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* s. 89–111. Tampere: Vastapaino.

TANNER, JOHANNA 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa tilanteissa*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

VAATTOVAARA, JOHANNA 2009: *Meän tapa puhua. Tornionlaakso pellolaisnuorten subjektiivisena paikkana ja murrealueena*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

VEHMAS-THESSLUND, INKERI 2015: Kunnioitettu Aleksei Sergejevitš! Venäjän puhuttelu kielenoppijan ja kääntäjän näkökulmasta. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 135–182. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

VIRTANEN, AIJA 2017: *Toimijuutta toisella kielellä. Kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden ammatillinen suomen kielen taito ja sen kehittyminen työharjoitteluissa*. Jyväskylä studies in humanities 311. Jyväskylän yliopisto. [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/53539/Virtanen\\_Aija\\_screen.pdf?sequence=3](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/53539/Virtanen_Aija_screen.pdf?sequence=3).

VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen & Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Verkkoersio. Saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk> (15.5.2017).

WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

YLI-VAKKURI, VALMA 1989: *Suomalaisen puhuttelun piirteitä*. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitoksen pienistöitä 55. Turku: Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitos.

——— 2005: Politeness in Finland: Evasion at all costs. Teoksessa Leo Hickey & Miranda Stewart (edit.) *Politeness in Europe* s. 189–202. Clevedon: Multilingual Matters.

YPYÄ, JANICA 2014: ”Tulisko teille muuta?” Farmasistien puhuttelukäytänteet asennetutkimuksen valossa. Kandidaatintutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.

## **Liite 1.** Haastattelujen runko

Taustatiedot:

Äidinkieli?

Kuinka kauan olet opiskellut ammattikorkeakoulussa?

Kuinka kauan olet opiskellut suomea?

Mitä muita kieliä osaat?

Kuinka monta työharjoittelua olet suorittanut?

Oletko harjoitteluiden lisäksi tehnyt sairaanhoitajan/sosionomin töitä Suomessa? Jos kyllä, niin kuinka kauan?

Mikä sinun mielestäsi suomen kielessä on kohteliasta tai epäkohteliasta?

Puhuvatko suomalaiset mielestäsi kohteliaasti tuntemattomille?

Miten suomen kielen kohteliaisuus eroaa omasta äidinkielestäsi? Onko toinen kieli mielestäsi kohteliaampi kieli kuin toinen?

Puhutko mielestäsi kohteliaammin suomeksi vai jollakin muulla kielellä?

Onko sinusta helppoa tai vaikeaa olla kohtelias, kun puhut suomea? Mitkä asiat ovat helppoja tai vaikeita?

Oletko joskus ollut tilanteessa, jossa sinusta oli vaikeaa valita kohtelias tapa sanoa? Millainen se tilanne oli?

Muistele harjoittelujasi. Onko opintoihin kuuluvissa harjoitteluissa keskusteltu siitä, mikä on kohtelias tapa puhua asiakkaalle/potilaalle?

Ovatko harjoittelupaikan muut työntekijät puhuneet mielestäsi kohteliaasti asiakkaille/potilaille? Oletko ottanut heistä mallia?

Onko sinusta helppoa tai vaikeaa valita sopivia sanoja, kun puhut asiakkaalle/potilaalle?

Onko sinusta kohteliasta kutsua potilasta/asiakasta etunimellä?



Millaisia asiakkaita/potilaita teitittelet (esim. *tulkaa tänne*) ja millaisia sinuttelet (esim. *tule tänne*)?

Onko asiakas/potilas koskaan kommentoinut sitä, miten puhut hänelle, esim. puhut kohteliaasti/epäkohteliaasti?

Onko opintoihin kuuluvilla (suomen) kursseilla harjoiteltu, miten puhutaan kohteliaasti asiakkaalle/potilaalle?

Kuvitelkaa, että olette töissä. Näytän kuvia potilaista/asiakkaista, joille teidän pitää puhua. Miettikää yhdessä, mikä olisi sopiva ja kohtelias tapa puhua kuvien potilaille/asiakkaille ja miksi sanoisitte juuri niin.

1. Miten kysyisitte kuvan henkilöltä hänen henkilötunnustaan?



2. Mikä olisi sopiva tapa kysyä kuvan henkilöltä, miten hän voi?



3. Miten kysyisitte kuvan henkilöltä, mitä lääkkeitä hän syö?



4. Miten pyytäisitte kuvan henkilöä odottamaan käytävässä, ennen kuin hänet kutsutaan sisään?



5. Mitä sanoisitte kuvan henkilölle, jos hän ei haluaisi odottaa omaa vuoroaan ja käyttäytyisi aggressiivisesti?



6. Miten sanoisitte kuvan henkilölle, että hänen täytyy mennä hissillä kolmanteen kerrokseen ja ilmoittautua infopisteessä?



7. Mitä sanoisitte kuvan henkilölle, jos häntä alkaisi pelottaa ja hän alkaisi itkeä?



## **Liite 2. Litterointimerkit**

[	päällekkäispuhunnan alku
@	äänenlaadun muutos
noi::n	äänteen venytys
he he	naurua
£joo£	hymyillen lausuttu jakso
(joo)	epävarmasti kuultu jakso
(--)	jakso, josta ei ole saatu selvää
((osoittaa))	litteroijan kommentti